business online

ÁRA 975 FT

03/11

Broadband, Wi-Fi, mobility

A telekommunikáció genfi olimpiája:

World Telecom

Konszolidálódó piacon

Oracle

Online közösségek

Microsoft

Multimédiás mobilvilág

Sony Ericsson

EU-jövőkép

Pályázni tudni kell

PRÍM

Java a mobilban

A Sun a legnagyobb piacot veszi célba

9 771416 505007 03110

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Szerkesztőség:

Széll András aszell@prim.hu
főszerkesztő

Fábián Gábor gfabian@prim.hu
olvasószerkesztő

Fekete Gizella gfekete@prim.hu
rovatszerkesztő (Tanácsadó)

Tihanyi László tihanyi@infopen.hu
rovatszerkesztő (CIO)

Mészáros Péter pmeszaros@prim.hu
hírszerkesztő

Láng László llang@prim.hu
grafikai tervező

Henger Attila henger@prim.hu
tördelőszerkesztő

Hirdetésfelvétel:

Walkó Boglárka bwalko@prim.hu
lapmenedzser Tel.: 0630-9840-226

Henger Ágnes agika@prim.hu
hirdetési igazgató Tel.: 0620-9343-077

Kiadja:

Prím Kft. www.prim.hu
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.

Szabó Hédy hszabo@prim.hu
felelős vezető Tel.: 248-3230

A kiadó a MATESZ tagja.

A magazin ára: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

Megrendelhető:

levélben, faxon vagy e-mailben

Kiss Éva ekiss@prim.hu
Tel.: 248-3230
Fax: 248-3250

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

Nyomja: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630

HU ISSN 1416 5058

Tanács tanácstalanoknak

Cégvezető ismerősömnél a közelmúltban EU-pályáztatással kapcsolatos tanácsadói ajánlatot tartalmazó levélkével kopogtatott be a virtuális postás. A feladó rövidesen telefonon is bejelentkezett, és felajánlotta vállalkozása szolgáltatásait. Ismerősöm jámbor és nyitott lélek lévén fogadta a fiatalembert, hogy a telefonbeszélgetés során elhangzottaknak eleget téve megpróbálja az EU-pályázatok lehetőségeinek kihasználásával versenyképessé varázsolni kisvállalkozását.

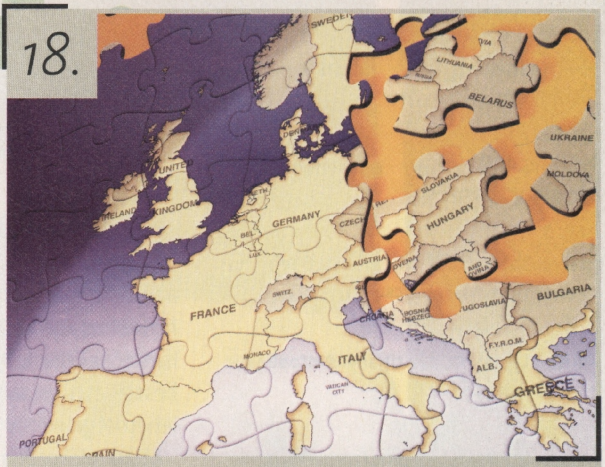
Rövid tájékozódás után a fiatalember megbizonyosodott róla, hogy a vállalkozás informatikai fejlesztése lehetőségeket rejt magában, és a projekt értékét kb. egymillió forintban megjelölve néhány eszköz (pl. notebook) beszerzésére pályázat beadását szorgalmazta. Szolgáltatási ellenértékét, amely magában foglalta a pályázat elkészítését és néhány egyéb kiadást, 250 ezer forint tanácsadói juttatásban és 12 százalék sikerdíjban határozta meg. Ismerősöm osztott, szorzott, kiszámította a szükséges önrész összegét, és udvariasan kitessékelte az ambiciózus, de annál csalódottabb legényt.

A rendszerváltás után beköszöntő bizonytalan gazdasági helyzetben egyszer már engedtük, hogy magukat tanácsadóknak nevező cégek vagy egyének a gyors meggazdagodás reményében kóklerkedjenek országunkban. A komoly tanácsadócégek mostanra jutottak el odáig, hogy helyreállítsák megtépázott hírnevüket, de az EU-csatlakozás kapcsán újabb kihívás elé néznek.

A tanácsadás hazánkban meglehetősen nehezen elfogadott tevékenység. Az informatikai projektek világában – különösen a KKV-k esetében – ez még inkább igaz. Nem javít a dolgon az sem, hogy manapság a legkülönbözőbb tevékenységekre rá-húzzák a tanácsadás elnevezést. Konzultánsnak, tanácsadónak hívják az ERP- vagy CRM-rendszerek bevezetését végző munkatársakat éppúgy, mint az ezek szükségességére rámutató üzleti, illetve informatikai stratégiai elkészítőket s – témánkhoz visszakanyarodva – azokat is, akik az EU-s pályázatokkal kapcsolatban tudnak segítséget nyújtani. Ez utóbbiak közül néhányan az EU-tagországok vállalkozásainak orientációit is ismerik, képesek lobbizni, tehát valóban használható tudással és háttérrel rendelkeznek. Azonban nehéz elhinni, hogy szinte a semmiből hihetetlen EU-s tapasztalatokkal, tudással és kapcsolatrendszerrel bíró cégek, személyek bukkannak elő. Azok, akik az előcsatlakozási alapok felhasználásában, illetve az elmúlt 2-3 év hasonló pályázatai kapcsán tapasztalatot szereztek, esetleg megszolgálhatják a bizalmat, de a még meg sem született törvények, illetve intézmények miatt nem lehet eltekinteni attól, hogy megfelelő jogi, pénzügyi és egyéb tudás birtokában legyenek a különböző források felkutatásában és felhasználásában segíteni kívánó tanácsadócégek.

Ugyanakkor pozitív folyamatok is megfigyelhetők. A gazdasági felzárkózásra koncentráló, illetve a pályázatokkal kapcsolatos teendőkre szakosodott tanácsadói szövetségek alakulásáról érkeznek hírek az EU-ból (MaCoNet – bővebben lásd Tanácsadó rovatunk cikkében) és hazánkból is (Pátosz – Pályázatírók Országos Szövetsége). A nemzetközi szervezetek nemes céljaiban kevésbé kételkedünk, a hazaiak esetében viszont csak reméljük, hogy – saját érdekükben is – ügyfeleik, az EU-s versenyképességük növelésén fáradozó vállalatok érdekeit nézve munkálkodnak majd.

FEKETE GIZELLA



A prognózisok szerint az EU-csatlakozás közeledtével nagy számban érkeznek Magyarországra az információ-technológia-szállítók.

A Business Online 11. számának tartalma

aktuális ◊

Tanács tanácstalanoknak 3.

Hírek 6.

Várható külföldi informatikai befektetések 10.

Bankok és internetezők 11.

Symantec:
Jelentés az internetes veszélyekről 14.

Tihanyi visszhang
Internet Hungary 2003 16.

Elég széles a sáv az unióba?
Internetes trendek teremnek 18.

World Telecom
Broadband, Wi-Fi, mobility 20.

Java a mobilban
A Sun a legnagyobb piacot veszi célba 24.

WLAN-ok a mobil-adatátvitelben 26.

Az év lassan véget ér
Centenáriumi Neumann Kongresszus 28.

szabadidő ◊

Virtuális valóság mint terápia? 30.

Stigma 32.

Kiadványok kezdőknek 36.

Rabló-pandúr 40.

Letöltés.com
Háttérképek, képernyővédők 42.

A megfelelő színvonalú technológia tényleg mindenre lehetőséget ad az online marketingben, a kérdés inkább az, hogy ki tudjuk-e használni.

A telekommunikációs szolgáltatók között egyre gyakoribb a különböző kihelyezési konstrukciók iránti érdeklődés, és az államigazgatás is mozdulni látszik.

Egészséges netfüggő vagyok... 43.
Behálózva: Hajós András

üzlet ◊

Konszolidálódó piacon 46.
Interjú Füzes Péterrel, az Oracle Magyarország ügyvezető igazgatójával

Multimédiás mobilvilág 48.

Kalandozások a marketing tengerén 50.
Az infokommunikációs piacszervezésről

Online közösségek 53.

Tíz mód e-mail adatbázis építésére 56.

Megújult a Matáv honlapja 58.
Áttekinthetőbb, tartalmasabb, gyorsabb

tanácsadó ◊

Kihelyezés?! (I.) 59.
Formaváltások az outsourcing piacán

Sikerstratégia 62.

A kihelyezés magasabb szintje 65.
Az IBM Magyarország outsourcing-szolgáltatásai

Áll, vagy rendelkezésre áll? (III.) 66.
Elmélet és gyakorlat

Egységes informatikai környezet a Wallisnál 69.
Novell One Net – hatékonyabb működés, kevesebb hiba

EU-jövőkép (I.) 71.
Pályázni tudni kell

Vallja be! 75.
Milyen szoftverei vannak?

Elektronikus HR 76.

Elektronikus dokumentumkezelés az Általános Értékforgalmi Banknál 80.

ajánló ◊

Rendezvénynaptár 82.

Üzlet

ÚJ BSA-KAMPÁNY

A BSA Magyarország november 1-jétől november 30-áig Szoftverbevallás néven országos kampányt tart, amelynek keretében a szervezet segítséget kíván nyújtani a kis- és közepes méretű vállalkozásoknak a megfelelő szoftverkezelési gyakorlat kialakításában, valamint az illegális szoftverhasználatból adódó jogi és pénzügyi kockázatok csökkentésében.

hirek.prim.hu/cikk/35918

KISEBB, JOBB COMDEX

A Las Vegas-i IT-találkozó szervezői idén felhasználóbarátabb és kisebb Comdexet terveznek. A november 16-án kezdődő egyhetes bemutatón a biztonságtechnika, az alkalmazott és a vezeték nélküli számítógépezés lesz a téma, szándékosan kerülve az elmúlt évek extravaganciáját, amikor a vásár szakmai fórum helyett mindenféle elektronikus szerkezetet áruló bazárrá változott.

hirek.prim.hu/cikk/35844

LASSULÓ NÖVEKEDÉS

Míg az elmúlt három évben magyar volt a nyertes, és tavaly a teljes dobogó Magyarországé volt a Deloitte & Touche közép-európai növekedési versenyében, addig idén cseh és lengyel cégek szerepeltek látványosan az úgynevezett Fast 50 CE versenyben. A legjobb helyezést elérő magyar cég, az Icon Rt. csak a 22. lett.

hirek.prim.hu/cikk/35671

PANNON GSM: AZ ELSŐ HAZAI NYILVÁNOS UMTS-HÍVÁS

A Pannon GSM október 9-én tartott sajtótájékoztatóján a Nokia közreműködésével a magyar piacon első alkalommal mutatta be működés közben a harmadik generációs (3G UMTS) mobil-telekommunikációs adatátvitelt.

hirek.prim.hu/cikk/35543

GOOGLE-RÉSZVÉNYKIBOCSÁTÁS

Tisztán internetes részvénykibocsátásra készül az internetipar egyik legsikeresebb keresőrendszerét üzemeltető Google. A tranzakció az előzetes becslések szerint meghaladhatja a 15 milliárd dollárt, de a szakértők veszélyekre is figyelmeztetnek.

hirek.prim.hu/cikk/35819

OFFICE 2003

A Microsoft bejelentette az Office irodai csomag új verzióját, amelyben már spamszűrés és számtalan egyéb, napjainkban fontossá vált képesség található.

hirek.prim.hu/cikk/35765

BEFEKTETŐ AZ SCO-NÁL

Az ellentmondásos vállalatba, amely pénzt kérne a Linux-felhasználóktól, most 50 millió dollárt fektettek be, és cáfolja megszűnésének lehetőségét.

hirek.prim.hu/cikk/35700

A KÍNAI PC-PIAC 2010-RE MEGELŐZI AZ AMERIKAIT

Az Intel ázsiai vezetői szerint 2010-re Kína lesz a világ legnagyobb PC-piaca, megelőzve a jelenleg első helyen álló Egyesült Államokat is.

hirek.prim.hu/cikk/35662

NOVELL-FELHASZNÁLÓ-MENEDZSMENT SAP-RA

A Novell bejelentette a DirXML Driver 1.0 SAP for User Management of SAP szoftver elérhetőségét, amely zökkenőmentessé teszi a felhasználók munkáját az SAP-alkalmazásokon és egyéb vállalati rendszereken.

hirek.prim.hu/cikk/35621

A MICROSOFT A TELEKOMMUNIKÁCIÓT IS AKARJA

A Microsoft hétfői bejelentése szerint a szoftveróriás jelentős erőfeszítéseket tesz az évi 250 milliárd dollár összbevételt elérő telekommunikációs piac szoftverszegmensének meghódítására.

hirek.prim.hu/cikk/35607

3COM: VÉGPONTTÓL VÉGPONTIG

Már Magyarországon is hozzáférhetők a 3Com Corporation új, 5000-es WAN-routerei. A cég azért bővítette ki vállalati kommunikációs portfólióját, hogy megoldja nagyvállalati ügyfeleinek a drága, bonyolult és költségesen menedzselhető rendszerekkel kapcsolatos problémáit.

hirek.prim.hu/cikk/35539

SUNSYSTEMS ÚJ VERZIÓBAN

A London Logic Budapest Kft. a SunSystems napokban megrendezett felhasználói napján mutatta be a SunSystems legújabb, 5-ös verzióját, amely számtalan funkcionális és technológiai újítást tartalmaz.

hirek.prim.hu/cikk/35512

MILLIÁRDOS MKGI-KÖZBESZERZÉS

A Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatósága (MKGI) 3,54 milliárd forint értékben szerez be Intel és AMD alapú személyi számítógépeket a központosított közbeszerzés 1010 intézménye részére.

hirek.prim.hu/cikk/35497

J.D. EDWARDS–PEOPLESOFT CÉGEGYESÜLÉS

A nyár folyamán megtörtént a vállalatirányítási rendszerek piacának eddigi legnagyobb összeolvadása: a PeopleSoft és a J.D. Edwards június 4-én bejelentett egyesülési szándékát követően nem sokkal több mint két hónappal a két cég jogilag egygyé vált, és gyors ütemben folyik a szervezeti egyesülés is.

hirek.prim.hu/cikk/35479

IRÁNY AMERIKA!

Október elsején ünnepélyes keretek között nyitották meg Virginiában a Hungarian Technology Enterprise Center (HTEC) irodát, amelynek küldetése, hogy segítse a magyar technológiai cégek bejutását az amerikai piacra.

hirek.prim.hu/cikk/35413

IVSZ-VÉLEMÉNY A NEMZETI FEJLESZTÉSI TERVRŐL

Az IHM felkérésére az Informatikai Vállalkozások Szövetsége véleményezte a Nemzeti fejlesztési terv Gazdasági ver-

senyképesség operatív programját. A szövetség EU-szakértői munkacsoportja javaslatot dolgozott ki az e-gazdaság, az e-kereskedelem, az e-közigazgatás, a digitális tartalom és a széles sávú távközlési infrastruktúra fejlesztésére.

hirek.prim.hu/cikk/35415

AZ OKI VITORLÁT BONT

Manapság a vezető informatikai cégek igyekeznek kitűnni versenytársaik közül. Azonban ezt nemcsak termékeik fejlesztésével, technológiai újításokkal teszik, néha arra is szükség van, hogy extravagáns módszereket alkalmazva teremtsenek maguknak hírnevet. Az Oki igazán elegáns megoldást választott: nemzetközi jachtversenyt szervez.

hirek.prim.hu/cikk/35985

A LEGEREDMÉNYESEBB MBS-PARTNER

Az XAPT Hungary az első MS-partner Magyarországon, amely a Microsoft új üzletága, a vállalatirányítási rendszereket forgalmazó Microsoft Business Solutions elismerésében részesült.

hirek.prim.hu/cikk/35935

VEZETŐI KINEVEZÉSEK A SCALÁNÁL

Szücs Orsolyát a Scala Business Solutions közép- és kelet-európai régiójának új piacokért felelős igazgatójává nevezték ki, *Tim Newton* pedig a Scala Business Solutions ügyféltámogatásért felelős senior alelnöke lett.

hirek.prim.hu/cikk/35862

CSALÁS E-MAILBEN

E-mailes csalás áldozatává vált a Halifax: az elkövetők a bank ügyfeleitől bizalmas információkat csaltak ki. Az internetes ügyeskedők az elmúlt két hónap során a Barclays, a Lloyds TSB és a NatWest ügyfeleit is átejtették.

hirek.prim.hu/cikk/35827

LEZÁRULT A HYPERION–BRIO EGYESÜLÉS

Végállomásához ért, vagyis a szükséges jóváhagyásokat követően 2003. október 16-án hivatalosan is befejeződött a Hyperion és a Brio egyesülése.

hirek.prim.hu/cikk/35707

MAGYAR KARRIER A MICROSOFTNÁL

A Microsoft Magyarország munkatársa, *Temesvári Tibor* kerül a Microsoft Global Technical Support Center újonnan létrehozandó közép-kelet-európai központjának élére. A szakembernek további 40 terméktámogató mérnököt kell alkalmaznia a jövő év elejéig.

hirek.prim.hu/cikk/35528

ÚJ VEZÉRIGAZGATÓ AZ AXELERO ÉLÉN

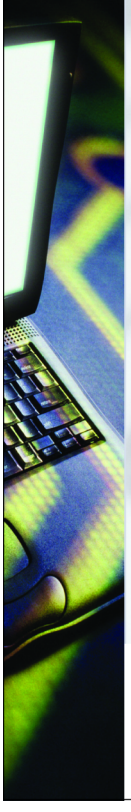
Szerződése lejártával, 2003. október 31-ével távozik az Axelero Internet élérő *Drajkó László*, a vállalat vezérigazgatója. Posztját 2003. november 1-jétől *Simó György*,

FIGYELŐ FÓRUM

2003. november 26. Hotel Mercure Budapest Buda

KONFERENCIA IT VEZETŐKNEK

V. Figyelő-Infopen CIO Fórum



TERVEZETT PROGRAM:

Plenáris szekció: Általános IT trendek, hazai IT piac
- Az informatikai piac helyzete Magyarországon az EU-csatlakozás tükrében
  Dr. Kóka János elnök, IVSZ
- Mit tesz, illetve tehet a kormányzat a hazai informatikai piac szereplőiért
  Mohácsi Béla helyettes államtitkár, Informatikai és Hírközlési Minisztérium
- A vevő oldal speciális problémái a hazai IT piacon
  Loncsár Tibor informatikai igazgató, Mol Rt.
  2003-ban „az év CIO-ja"
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között a szekcióelnök vezetésével

I. Párhuzamos szekciók:

A-szekció:
Alkalmazásintegráció
Szekció elnök: Jungbauer József
informatikai igazgató, KELER Rt., a VISZ elnökségi tagja
- EAI trendek az elmúlt és a következő néhány évben
  Kis György elnök, EAI Klub
- Technológiai trendek – Üzleti folyamat központú alkalmazásintegráció
  Bátorfi Péter alkalmazásintegrációs megoldás tanácsadó, Microsoft Magyarország
- Alkalmazásintegráció az OTP Bank Rt.-nél
  Pap Gyula vezérigazgató-helyettes, OTP Bank Rt., az IT és Logisztikai Divízió vezetője
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között a szekcióelnök vezetésével

B-szekció:
Hazai Outsourcing tapasztalatok
- A Matáv outsourcing tapasztalatai
  Vajda Zoltán igazgatóhelyettes, Matáv Informatikai Igazgatóság
- Outsourcingot még nem alkalmazó CIO vitaindító előadása
  Czuczor Lajos informatikai vezető, Borsodi Sörgyár Rt.
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között

Keynote előadás
Iwona Bartczak Editor-in-Chief, CXO Poland

II. Párhuzamos szekciók:

A-szekció:
Technológiai trendek CIO szemmel
Szekció elnök: Schopp Attila,
az IT-Business magazin technológia rovatának vezetője
- On-demand computing, informatikai közmű
  Juhász Miklós ügyvezető, Stratis/Meta Group Magyarország
- Enterprise User Administration eszközök és megoldások
  Vámos György, AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Rt.
- Hazai és nemzetközi Linux trendek
  Magosányi Árpád független szakértő
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között a szekcióelnök vezetésével

B-szekció:
Hiteles elektronikus iratkezelés
Szekcióelnök: Fekete János, a MATISZ elnökségi tagja
- Dr. Suba Ferenc főosztályvezető, IHM Jogszabály Előkészítő Főosztály
- Bölcskei András elektronikus aláírás főelőadó, Hírközlési Felügyelet
- Futó Iván informatikai elnökhelyettes, APEH
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között a szekcióelnök vezetésével

Plenáris szekció:
A CIO szerepkör vezetési aspektusai
Szekcióelnök: Mester Sándor,
[origo] Consulting, Axelero Rt.
- A CIO vezetői magatartása az IT területével szemben támasztott követelmények változása esetén
  Léber Zoltán CIO, Magyar Alumínium Termelő és Kereskedelmi Rt.
- A CIO az üzleti információk fősodrában a követelmények változása esetén
  Gál István informatikai és logisztikai igazgató, Pick Rt.
- Tóth Zsolt informatikai igazgató, GE European Operations Services
- Interaktív eszmecsere az előadók és a közönség között a szekcióelnök vezetésével

Konferencia ára: 28 000 Ft +25% áfa,
Kedvezményes ár:
2003. november 12-ig: 25 000 Ft +25% áfa

Igény esetén jelentkezési lapot küldünk.
- Telefonszámunk: 437-1414,
- e-mailcímünk: konferencia@sanomabp.hu
- Honlapunkon jelentkezési lehetőség és további konferenciainformációk találhatók:
  www.fn.hu/konferencia

Fővédnök: Szervező partner: Támogatók: Médiapartnerek: Helyszín:

a jelenlegi általános vezérigazgató-helyettes tölti be.

hirek.prim.hu/cikk/35475

COMPUTERLINKS-LEÁNYVÁLLALAT MAGYARORSZÁGON

A Computerlinks közölte, hogy megalapította a Computerlinks Magyarországot. A budapesti székhelyű, az anyacég 100 százalékos tulajdonában lévő leányvállalat a high-end szegmens IT-termékeire vonatkozó értékesítési koncepciót exportálja az EU-hoz most csatlakozó kelet-európai országokba.

hirek.prim.hu/cikk/35615

VAR BUSINESS: AZ ÜZLETI VILÁG 2003-BAN

Az évnek ugyan még nincs vége, a CMP Média VAR Business hírlevele mégis arról tudósít, hogy elkészült a 2003. évi Annual Report Card (ARC) elnevezésű összefoglaló az informatikai piac legfontosabb értékhozzáadó (VAR) üzleti rekordjairól.

hirek.prim.hu/cikk/35727

VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI RENDSZER OLASZORSZÁGBÓL

Az ITware Kft. kizárólagos szerződést kötött a genovai székhelyű Microareával az olasz cég kis- és középvállalkozásokat megcélzó, MAGO.net névre hallgató vállalatirányítási megoldásának magyarországi disztribúciójára.

hirek.prim.hu/cikk/35685

VIDEOTELEFONOS UMTS-BEMUTATÓ A WESTELNÉL

A Westel az Ericssonnal, a Nortel Networksszel és a Siemensszel együttműködve bemutatta az első magyarországi UMTS alapú videokonferencia-hívást.

hirek.prim.hu/cikk/35834

TŐZSDEKÉPES CÉGEK KLUBJA

Két informatikai vállalattal bővült a tőzsdeképes cégek klubja. A 4 milliárd forint árbevételű Duna Elektronika Kft. 2-3 év múlva, a tavaly 350 millió forint árbevételt elért AITIA Informatikai Rt. pedig legkorábban 2005-ben lát lehetőséget a tőzsdei megjelenésre.

hirek.prim.hu/cikk/35537

EU

MEGSZORONGATJÁK A MICROSOFTOT?

Az Európai Bizottság bejelentette, hogy felvette a kapcsolatot a hardvergyártókkal, megkérve őket, adjanak információt a Microsofttal kötött licencszerződésekről. A jelek szerint tehát az EU adatokat gyűjt a szoftvercég versenyhelyzet-ellenes viselkedéséről vádjainak alátámasztására.

hirek.prim.hu/cikk/35926

BAJBAN A 3G?

Az európai 3G-piac szereplői (a Deutsche Telekom, a France Telecom, a BT Group, a Philips és az Ericsson) Brüsszelben *Erkki Liikanennel,* az EU információs társadalomért felelős biztosával találkoztak. A nevezett cégek sürgetik az EU-t, hogy enyhítsen a 3G-mobiltelefonlicencekkel kapcsolatos álláspontján, ezzel elősegítve a 3G elindulását, illetve elterjedését.

hirek.prim.hu/cikk/35689

DÁNIA A SZABAD FORRÁSKÓD MELLETT

Nagy port kavart Dániában az a jelentés, amelyet a Dán Technológiai Tanács (DBT), a parlament független tanácsadó szervezete készített, sürgetve a szabad forráskódú rendszerek elterjesztését a gyakorlatban.

hirek.prim.hu/cikk/35876

DIGITÁLIS NYOMOZÓIRODA

Az Európai Bizottság Közös Kutatóközpontja (JRC) egységesen használható módszertant és eszköztárat fejlesztett ki az elektronikus bűncselekmények felderítésére.

hirek.prim.hu/cikk/35836

EU-FITNESS

Az SAP Hungary Kft. és az Ernst & Young Tanácsadó Kft. workshopsorozatot tart, amelynek célja a legfontosabb változások összefoglalása az általános forgalmi adó, valamint az azzal kapcsolatos adminisztratív és riporting-követelmények területén, amelyek 2004-ben kerülnek bevezetésre.

hirek.prim.hu/cikk/35736

AZ EU SZÉLES SÁVRA VÁLT

A nagy sebességű internet-hozzáférések száma az Európai Unióban tavaly a kétszeresére nőtt, így egyes országokban mára már meghaladták az egy főre eső USA-beli előfizetések arányát.

hirek.prim.hu/cikk/35659

MEGALAKULT A MACONET

Varsóban október 4-én tizenegy ország menedzsment-tanácsadó cége megalapította a Management Consulting Networköt (MaCoNet). Egyedülálló kezdeményezésről van szó, hiszen az EU-hoz most vagy a közeljövőben csatlakozó országok részvételével eddig még egyetlen hasonló szerveződés sem jött létre.

hirek.prim.hu/cikk/35578

BIOMETRIKUS ADATOK AZ ÚTLEVELEKBEN

Az Európai Bizottság bejelentette, hogy még év vége előtt szeretne megállapodni a digitális fotók és ujjlenyomatok alkalmazásáról először az EU vízumaiban, majd fokozatosan az EU polgárainak útleveleiben.

hirek.prim.hu/cikk/35459

EGYMILLIÁRD EURÓ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOMRA

Az EU egymilliárd eurót biztosít az információs társadalom és az elektronikus kommunikáció kérdéseinek megoldására, így a hatodik IT-keretprogram jegyében 236 új projektet indítanak el.

hirek.prim.hu/cikk/35402

ÚJ EU-SZABÁLYOZÁSOK A SPAM ELLEN

Az Európai Bizottság szerint csak az európai üzleti élet több mint 3 milliárd dolláros veszteséget könyvelhetett el az elmúlt évben a spamek káros hatásainak köszönhetően.

hirek.prim.hu/cikk/35967

Várható külföldi informatikai befektetések

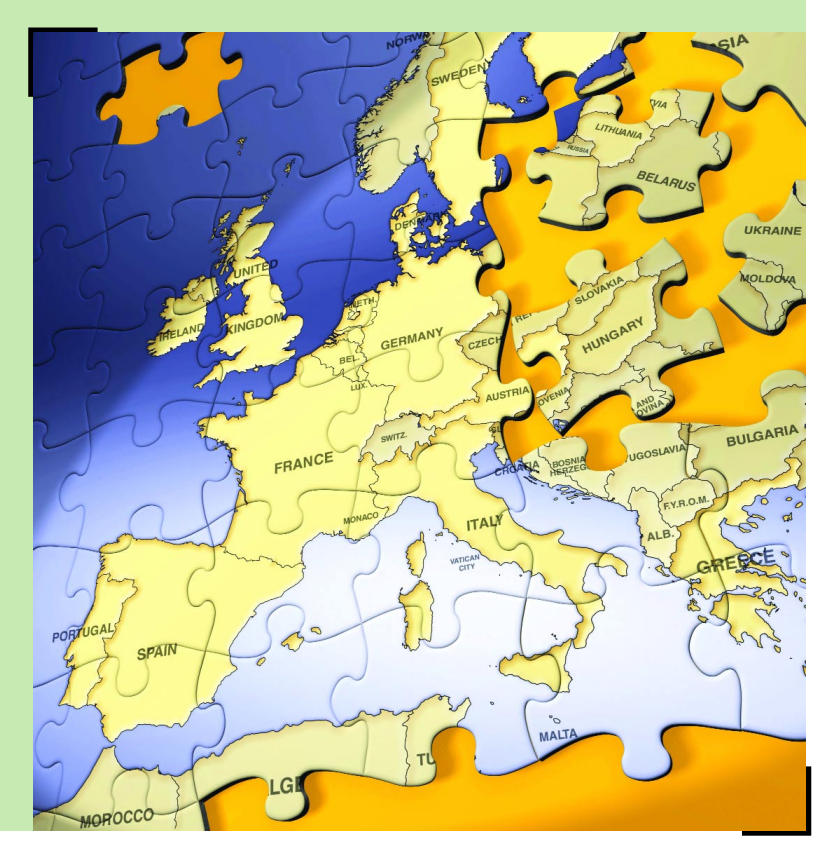
Az Európai Unió bővítésének közeledtével a nyugat-európai információtechnológiai cégek befektetéseinek új hulláma érkezhet Magyarországra. Uniós informatikai kutatók és az IT-cégek reményei szerint hazánk a csatlakozási előkészületek során jelentős volumenű informatikairendszer-modernizálást célzó pályázati pénzt nyerhet el.

{ A szakemberek szerint Magyarország viszonylag kicsi, de fejlődő piac. A multinacionális információtechnológiai társaságok számára reményt keltő, hogy mivel új közösségi tagként meg kell felelni az uniós direktíváknak, jelentősen fejleszteni kell a technológiai infrastruktúrát, és ami a potenciális befektetőknek fontos, erre Magyarország uniós támogatásokat kaphat. Az Európai Unió a következő négy év során várhatóan több mint 40 milliárd eurót „fektet be" a csatlakozó országokba, s ebből 2 milliárdot IT-fejlesztések támogatására szán.

A világ egyik legnagyobb hardvergyártója, a Hewlett-Packard (HP) óriási lehetőséget lát a magyar piacban, és további nagyobb befektetéseket tervez. Ezt az elkötelezettséget jelzi az is, hogy a cég a közelmúltban Budapesten hívta össze 40 ország piacáért felelős vezetőit. Az Oracle szintén jelentős profitemelkedést remél Magyarország és a másik 9 ország uniós csatlakozásától, s szintén nagy erőfeszítéseket tesz a jelölt államok piacainak megnyeréséért. Az Oraclenél úgy vélik, hogy a növekedésben nagy szerepet játszhat a kulcsfontosságú kormányzati szoftverek fejlesztése. Ezek közé tartoznak az e-kormányzati, az egészségügyi, illetve az oktatási rendszerek. A programokat várhatóan jelentős részben az Európai Unió finanszírozza.

A csatlakozó országok azért is vonzóak az óriás IT-cégek számára, mert nincsenek olyan rendszereik, amelyeket korábbi szerződések értelmében meg kellene tartaniuk. Így IT-fejlesztésre szánt forrásaik 80 százalékát új informatikai rendszerek vásárlására fordíthatják, és mindössze 20 százalékot költenek régi megoldásaik frissítésére. A multik a csatlakozó országokban, így Magyarországon is nagyrészt zöldmezős beruházásokra vállalkozhatnak, ami sokkal hatékonyabb, mint a régi rendszerek frissítése. Uniós informatikai szakemberek szerint a csatlakozó országok többsége akár meg is előzheti az EU-tagállamokat azzal, hogy teljesen új technológiákat vesz át nagy tömegben.

A prognózisok szerint az EU-csatlakozás közeledtével nagy számban érkeznek Magyarországra az információtechnológiaszállítók, ami biztató, hiszen a magyar kormány célja a tudás alapú gazdaság létrehozása, így az IT-cégek kulcsfontosságúak az ország jövője szempontjából. Idén Magyarország GDP-jének mindössze 1,1 százalékát fordítja kutatásra és fejlesztésre, míg ez az arány az uniós országokban 1,8 százalék. A következő években, főleg az uniós támogatásoknak köszönhetően, remélhetően ez a mutató javulni fog. Tavaly a négy közép-európai országban a kormányok, a vállalkozások és a magánszemélyek 7,4 milliárd dollárt fordítottak információs technológiára, ami 6,6 százalékos növekedést jelent 2001-hez képest. Így kimondható, hogy ez a térség hozzájárul a szektor előre jelzett globális fellendüléséhez a következő években. }



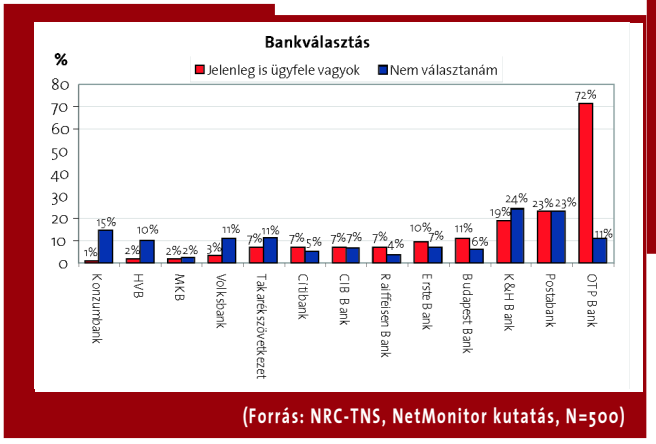
Bankok és internetezők

Az NRC Piackutató Kft., valamint a TNS Gazdasági és Társadalmi Marketing Tanácsadó Kft. augusztusi kutatása alkalmával a banki szolgáltatásokat vizsgálta a gyakori internetezők körében. Az eredmények szerint a gyakori internetezők mindössze egynegyede tartja a biztosítókat megbízható pénzintézeteknek, és kevesebb mint a válaszadók fele (42%) vélekedik így a bankokról. A felmérés eredményeiből kiderül, hogy a pénzügyi szolgáltatások igénybevételénél nemcsak a kedvező kondíciók számítanak, hanem az adott pénzintézet image-e, megbízhatósága is kiemelten fontos.

PÁI ATTILA, NRC PIACKUTATÓ KFT.

A gyakori felhasználók (18 éven felüliek) 97,5%-a rendelkezik banknál, takarékszövetkezetnél vezetett számlával. A felhasználók 46%-ának több számlája is van (jellemzőbben azoknak, akik felsőfokú végzettségűek, illetve megyeszékhelyen laknak). A banki szolgáltatások bemutatásánál a bankszámlával rendelkező gyakori internetezőkre terjedt ki a kutatás.

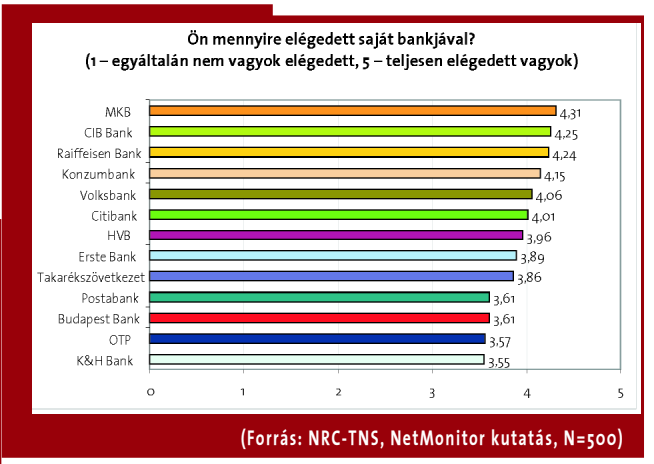
Az internetezők köréből a legtöbb lakossági ügyfele kimagaslóan az OTP-nek van (72%). Ezt követi a Postabank (23%), amely már az Erste Bank tulajdona, valamint a K&H Bank (19%). Az Erste Bank 10%-os, a Budapest Bank pedig 11%-os ügyfélkörrel rendelkezik.



(Forrás: NRC-TNS, NetMonitor kutatás, N=500)

A választás szempontjai

Arra a kérdésre, hogy van-e olyan pénzintézet, amelyet semmilyen körülmények között nem választana bankjául, a válaszadók 24%-a a K&H Bankot, 23%-a a Postabankot és 15%-a a Konzumbankot jelölte meg. A K&H esetében feltehetően a mostanában kirobbant botrány, a Postabanknál a bekövetkezett tulajdoni változások, míg a Konzumbankot illetően a pénzintézet alacsonyabb ismertsége játszik szerepet abban, hogy a gyakori internetezők nagyobb arányban utasítják el ezeket a bankokat.



(Forrás: NRC-TNS, NetMonitor kutatás, N=500)

A válaszadóknak 5 fokozatú skálán kellett megjelölniük, hogy melyek számukra a bank kiválasztásának legfontosabb szempontjai. Az 1-es érték azt jelentette, hogy egy szempont egyáltalán nem fontos, míg az 5-ös azt, hogy az adott szempont kiemelkedő fontosságú a bank kiválasztásában. A sorrend szerint a legfontosabb a banki szolgáltatások díjtételeinek mértéke (átlag: 4,5). A következő a betétkamat (átlag: 4,4), majd a kiszolgálás minősége, kényelme a bankfiókban (átlag: 4,4). A gyakori internetezők fontosnak tartják a banki tájékoztatók, információk érthetőségét, átláthatóságát (átlag: 4,3), a bank image-ét, jó hírét (átlag: 4,3) és a pénzügyi szolgáltatások széles választékának rendelkezésre állását (át-

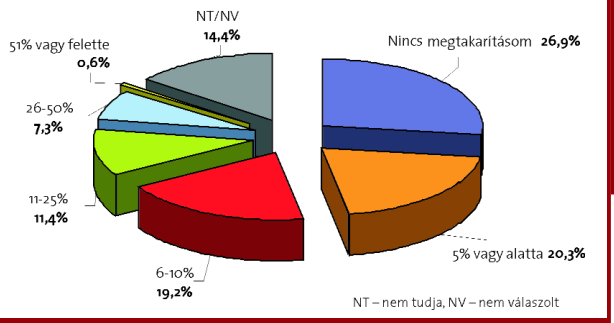
lag: 4,0). Fontos számukra a bankfiók közelsége és megközelíthetősége, de kevésbé jelentős, mint a teljes lakosság körében. Ez érthető is, hiszen a gyakori internetezők nagyobb arányban használnak online banki szolgáltatásokat, mint a teljes lakosság.

Jellemzően elégedettek

A gyakori internetezőkről elmondható, hogy elégedettek a saját bankjukkal, hiszen a vizsgált intézetek felénél az elégedettségi szint eléri vagy meghaladja a 4-es értéket. A legjobb minősítést az MKB és a CIB Bank kapta, míg a legrosszabbat a K&H Bank (3,55).

Fontos megemlíteni, hogy a gyakori internetezők 52%-ának már eszébe jutott, hogy bankot váltson, és 16% meg is tette. Azok, akik csak töprengtek a kérdésen, de nem cselekedtek, úgy gondolják, hogy más bank sem nyújt sokkal kedvezőbb szolgáltatást, mint a jelenlegi, hogy túl bonyolult az ügyintézés, és megváltozik a számlaszám. Egyes esetekben az ATM-hálózat hiánya is visszatart a váltástól.

Havi szinten a nettó jövedelem és a megtakarítások aránya



(Forrás: NRC-TNS, NetMonitor kutatás, N=500)

Megtakarítások

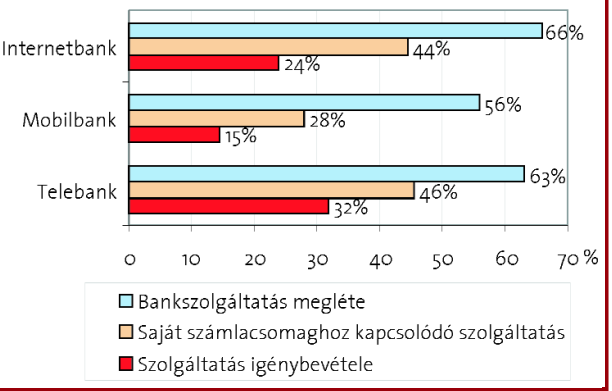
A gyakori internetezők 59%-a válaszolta, hogy havi nettó jövedelméből meg tud takarítani valamennyit. A megkérdezettek 27%-a egyáltalán nem tesz félre, 14%-a pedig túl személyesnek érezte a kérdést, és inkább nem válaszolt.

A 24 év alattiakra (46%) jellemzőbb, hogy nincs megtakarított pénzük, míg a 25 és 34 év közöttiek közül többen rendelkeznek nagyobb megtakarítási aránnyal (13%-uk havi jövedelmének 25–50%-át félreteszi). Ez a megállapítás igaz a Budapesten élőkre és a főiskolai, egyetemi végzettségűekre egyaránt. A gyakori internetezők jellemzően lakossági folyószámlával – lekötött betéttel – (52,6%), biztosítási kötvénnyel (20,7%) és ingatlanmegtakarítással (13%) rendelkeznek.

Hitelszolgáltatások

A gyakori felhasználók több mint 60%-a vett már fel kölcsönt. Legjellemzőbben áruhitelről (51%), ingatlanhitelről (49%) és folyószámlahitelről (46%) volt szó. A válaszadók közel negyede tervezi az elkövetkezendő két évben valamilyen banki hitel – leginkább ingatlanhitel (68,5%) és autólízing (34%) – igénybevételét.

Az elektronikus banki szolgáltatások megléte és igénybevétele (Az „igen" válaszok arányában, a gyakori internetezők körében)



(Forrás: NRC-TNS, NetMonitor kutatás, N=500)

Elektronikus banki szolgáltatások

Az eredményekből jól látható, hogy közel minden harmadik gyakori internetező igénybe vesz telebanki, minden negyedik internetbanki, és minden hatodik mobilbanki szolgáltatásokat.

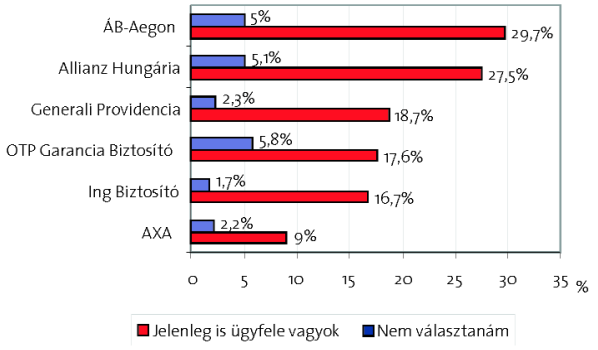
Azok a felhasználók, akiknek tudomásuk van arról, hogy pénzintézetük biztosít tele-, mobil-, illetve internetbanki szolgáltatásokat, különböző mértékben tervezik igénybe venni az egyes lehetőségeket. A válaszadók 7,1%-a telebankot, 11,2%-a mobilbankot és 24%-a internetbankot kíván használni a jövőben. Az internetes ügyfelek számának növekedése feltételezhetően növeli majd a B2C e-kereskedelmi szolgáltatások igénybevételét is.

A telebanki szolgáltatásokat legjellemzőbben számlainformációk lekérésére (73% rendszeresen), átutalásra (38% rendszeresen) és betétkezelésre (26% rendszeresen) használják.

A mobilbanki szolgáltatások közül jellemzően a kártyafigye-

Az adatfelvétel 2003. szeptember 31. és október 8. között zajlott. A több mint 511 érvényes kérdőív adatai nem, kor, iskolai végzettség és településtípus szerinti bontásban (a TNS InterBus nagy mintás adatai alapján) reprezentatívnak tekinthetők a hetente többször internetező magyarországi felhasználók esetében.

Biztosítóválasztás
(A legtöbb gyakori internethasználó ügyféllel rendelkező biztosítótársaságok)



(Forrás: NRC-TNS, NetMonitor kutatás, N=500)

lést (90% rendszeresen) és a számlafigyelést (54% rendszeresen) veszik igénybe.

Az internetbanki szolgáltatásokat elsősorban szintén a számlával, betéttel kapcsolatos információszerzésre használják, de igénybe veszik eseti (60%) és állandó forintátutalásra (41%) is.

A mellőzés legjellemzőbb oka az internetbank esetében a technikai problémáktól való félelem és a bizalomhiány, a telebank esetében a túl bonyolult használat és a személyes ügyintézés hiánya, míg a mobilbanknál a kevéssé informatív rendszer.

A megkérdezettek 16%-a váltana bankot, ha egy másik pénzintézet új, olcsóbb e-banki szolgáltatáscsomagot vezetne be.

Biztosítók és szolgáltatásaik

A gyakori internetezők közel 70%-a rendelkezik valamilyen biztosítással (a kötelező gépjármű- és a személyi felelősségbiztosítás kivételével).

A keresztelemzéseket vizsgálva elmondható, hogy a Budapesten, falun vagy községben lakók és a felsőfokú végzettséggel rendelkezők jellemzőbben, míg a 24 év alattiak kevésbé rendelkeznek biztosítással.

A gyakori internetezők között a legtöbb ügyfele az ÁB-Aegonnak (29,7%) és az Allianz Hungáriának (27,5%) van.

Az egyes biztosítótársaságok esetében nem beszélhetünk különösebb elutasításról; ilyen csak a K&H Életbiztosítónál fordult elő, hiszen a felhasználók 12,5%-a semmi esetre sem választaná ezt a társaságot. A megkérdezettek legjellemzőbben ingatlan- (52%), gépjármű- (50%) és befektetési életbiztosítással rendelkeznek (44%).

A gyakori internetezők nem zárkóznak el az online (interneten keresztül történő) biztosításkötéstől (40%), és 42%-uk elfogadná (hasznosnak tartaná), ha e-mailben tájékoztatnák a biztosítási lehetőségekről. A válaszadók 11%-a tervezi egy éven belül valamilyen biztosítás kötését.

Symantec:
Jelentés az internetes veszélyekről

A Symantec félévente jelentésben tájékoztat az internetes veszélyforrásokról. A hálózati tevékenységet figyelő, több mint 180 országban található 20 000-nél is több érzékelővel a cég az internetes veszélyforrások egyik legátfogóbb adatforrását hozta létre. Az ennek segítségével felismert irányzatok felhívják a vezetők figyelmét a lehetséges veszélyekre és kockázatokra, így felismerhetik a védelmi architektúrában, illetve a szabályzatokban található gyenge pontokat. A legutóbbi jelentés szerint nőtt az összetett veszélyek, a sérülékenységek és az internetes támadások száma.

A Symantec jelentése beszámol arról, hogy a rosszindulatú programot és a sérülékenységet együttesen kihasználó, összetett veszélyek növekvő gyakorisága továbbra is az év egyik legjelentősebb védelmi problémáját jelenti a cégek számára. A Symantechez 2003 első felében elemzésre beküldött rosszindulatú programok 60%-át az összetett veszélyek tették ki, és számuk az előző évihez képest 20%-kal nőtt.

Az összetett veszélyek terjedési sebessége szintén növekszik. Így például a Slammer féreg néhány óra alatt világszerte megrázkódtatta a rendszereket, a mostani Blaster féreg pedig óránként 2500 számítógépet fertőzött meg. A Symantec valószínűnek tartja, hogy a férgek a jövőben még inkább elterjednek. Ennek következtében a hálózati hardverek túlterhelődése, a forgalom megbénulása, valamint a magánszemélyek és a cégek internetelérésének komoly akadályoztatása várható.

Mit szeret a támadó?

Mostani jelentésében először elemzi a Symantec, hogy a támadók melyik sérülékenységet részesítik előnyben. Eszerint az összes új támadás 64%-a az egy évnél nem régebbi sérülékenységeket veszi célba. Emellett a 2003 első felében jelzett összes támadás 66%-a komoly veszélyt jelentő sérülékenységet használt ki.

A mostani tevékenység is alátámasztja a Symantecnek azt az állítását, miszerint a felfedezéstől a járvány kitöréséig tartó idő jelentősen lerövidül. A W32.Blaster összetett veszélyforrás mindössze 26 nappal az általa kihasznált sérülékenység ismertté válását követően jelent meg.

A támadások tendenciája

A támadások száma 19%-kal nőtt. A cégek 2003 első felében hetente átlagosan 38-at észleltek, míg egy évvel korábban 32-t. A komoly támadások mennyisége tovább csökkent: 2002 első felében az összes rosszindulatú kísérlet 23%-a volt ilyen, míg 2003 első felében csupán 11%. Az 52%-os csökkenés részben a védelmi helyzet megszilárdulásának tulajdonítható (az adatokat a Symantec Managed Security Services ügyfelei szolgáltatták).

A támadások fokozottan használnak férgeket az ismert sérülékenységeket kihasználó programok bejuttatására a rendszerekbe, hogy ott rést üssenek a védelmen. Ezután trójai hátsó ajtókat telepítenek, amelyekkel az ellenőrzésük alá vont rendszerekből további támadások indítására alkalmas hálózatokat (ún. bothálókat) hoznak létre.

A fürkészési tevékenység többnyire olyan, nem nyilvános szolgáltatásokra irányul, mint amilyen a Microsoft SQL vagy a fájlmegosztás. Az otthoni és a céges belső hálózatokon elterjedt szolgáltatások kihasználásával lényegesen megnő a potenciális áldozatok száma. Ez az irányzat megerősíti azt, hogy a védelmi szabályokat és ellenőrzést a nyilvános rendszereken túlra is ki kell terjeszteni.

A sérülékenységek

A Symantec 1432 új sérülékenységet jelzett, ami az előző év azonos időszakához képest 12%-os növekedést jelent. Ugyanakkor a felfedezések gyarapodása 2003 első felében lényegesen kisebb volt, mint a 2002-ben tapasztalt 82%-os növekedés.

A mérsékeltnek minősülő sérülékenységek száma 21%-kal nőtt, a komolyaké 6%-kal. Ez abból ered, hogy a 2003 első felében felfedezett sérülékenységek 80%-át távolról ki lehetett használni.

A rosszindulatú programok

2003 első felében 994 új Win32-vírust és -férget regisztráltak, szemben a 2002 első felében dokumentált 445-tel.

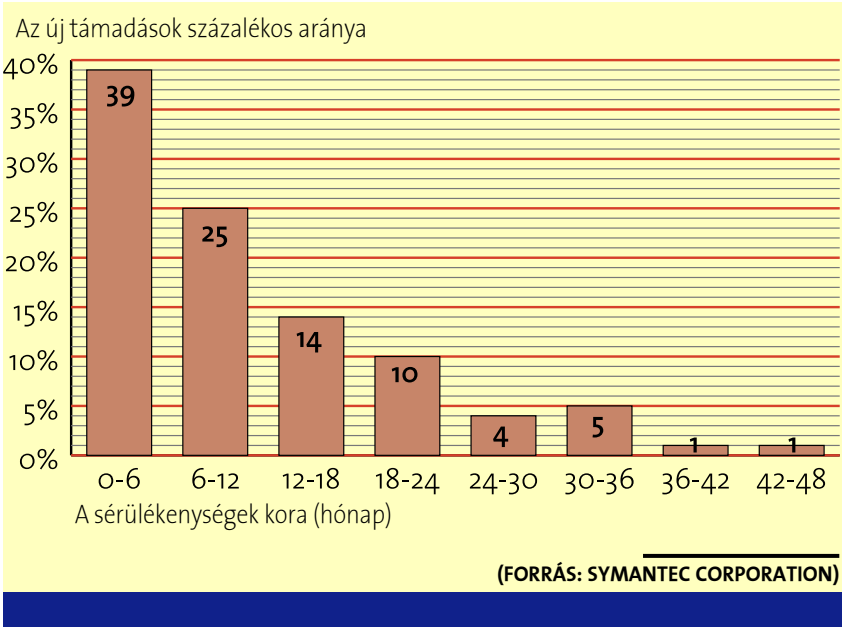
A közvetlenüzenet-programok és az egyenrangú hálózatok használatának növekedésével új vírusok és férgek jelentek meg, amelyek ezeken keresztül terjednek. A 2003 első felében beküldött 50 leggyakoribb rosszindulatú program közül 19 egyenrangú hálózati, illetve közvetlen üzenetküldő alkalmazást használt. Ez egy év alatt közel 400%-os növekedést jelent.

A beküldött, hátsó ajtóval felszerelt rosszindulatú programok mennyisége 2003 első felében közel 50%-kal, 11-ről 17-re nőtt. A titkos adatok eltulajdonítására irányuló leglátványosabb kísérlet a Bugbear.B 2003. júniusi megjelenése volt. Komoly aggodalmat okozott e változat felfedezése, mivel kifejezetten a bankokat vette célba. A megfertőződött rendszerekből kinyerték a titkos adatokat, a fájlneveket, az eljárásokat, a felhasználói neveket, a billentyűleütéseket vagy egyéb kritikus rendszerinformációkat, és azok illetéktelenek kezébe kerültek. Ez azt jelenti, hogy a jelszavak és a titkosítást feloldó kulcsok veszélyeztetettsége állhat fenn.

A veszélyeztetett rendszerhez való hozzáférést biztosító hátsó ajtók lehetővé teszik az adatok eljutását jogosulatlan személyekhez. Így például naplózható egy egész folyamat, megszerezhetők a rendszerek és az alkalmazások jelszavai. A cégeknek e támadások kivédésére olyan intézkedéseket kell tenniük, amelyek megnehezítik a bizalmas adatok rosszakaratú programok általi eltulajdonítását. Tehát frissíteni kell a tűzfalakat, a hibajavításokat, a behatolásérzékelést, a víruselhárítást stb.

A célba vett sérülékenységek az ismertségük óta eltelt idő szerint

(2003. január 1. – 2003. június 30.)



(FORRÁS: SYMANTEC CORPORATION)

Megszívlelendő jó tanácsok

A Symantec a következőket tanácsolja a felhasználóknak és a rendszergazdáknak információvagyonuk hatékonyabb védelme érdekében:

1. Kapcsolják ki a szükségtelen szolgáltatásokat!

2. A rendszerek hibajavításai legyenek naprakészek, különösen azokon a számítógépeken, amelyeken a tűzfalon át elérhető nyilvános szolgáltatás fut (például HTTP, FTP, levelező vagy DNS)!

3. Szabályozzák a jelszavak használatát!

4. A levelezőszervereket úgy állítsák be, hogy azok megállítsák vagy eltávolítsák a vírusok terjedésében általános szerepet játszó csatolmányt, így .vbs, .bat, .exe, .pif és .scr kiterjesztésű fájlt tartalmazó leveleket.

5. A fertőzött számítógépeket gyorsan szigeteljék el, hogy ezzel megakadályozzák a szervezethez tartozó további gépek veszélyeztetését! Alaposan elemezzék a rendszert, és megbízható adathordozóról állítsák helyre a komputereket!

6. Hívják fel az alkalmazottak figyelmét arra, hogy nem várt csatolmányokat ne nyissanak meg! Amíg nem ellenőrizték, hogy valamely internetről letöltött program nem fertőzött-e, addig azt ne indítsák el!

7. Gondoskodjanak arról, hogy legyen vészhelyzeti eljárásuk!

8. Ellenőrizzék a védelmet, hogy biztosak lehessenek a megfelelő szabályozás működésében!

A jelentés

A jelentésben leírt támadási irányzatok a Symantec DeepSight Threat Management System és a Symantec Managed Security Services elemzésein alapulnak. A Symantec DeepSight Threat Management System a több mint 180 országban található 20 000-nél több érzékelő által az eseménnyel egy időben gyűjtött adatokat elemzi. A következtetések a Symantec Security Response 8 ezernél több sebezhető pontot tartalmazó sérülékenységi adatbázisának statisztikai elemzésére épülnek. A rosszindulatú programok tendenciái tapasztalati adatokon, valamint a Symantec átfogó fertőzés- és kártékonyprogram-adatbázisának szakértői elemzésén alapulnak.
A Symantec internetes veszélyekről szóló jelentése letölthető a www.symantec.com címről. }

Tihanyi visszhang

Internet Hungary 2003

Lapzártánkkor ért véget Tihanyban a legrangosabb magyar internetkonferencia, az Internet Hungary idei kétnapos programja. Az eseményen szép számban voltak jelen ellenzéki és kormánypárti politikusok, de természetesen az IT-piac ismert alakjai – például Beck György *(HP),* Budafoki Róbert *(Cisco),* G. Németh György *(Westel),* Keresztesi János *(Sun),* Kürti Sándor *(Kürt),* Simó György *(Axelero),* Straub Elek *(Matáv),* Vityi Péter *(Microsoft) – sem hiányozhattak. Szinte mindenki arra kereste a választ, hogy mi várható az informatikában hazánk jövő májusi európai uniós csatlakozását követően.*

SZALAY DÁNIEL

{ A két helyszínen zajló előadásokon és fórumbeszélgetéseken számos bejelentés és érdekes adat, kutatási eredmény hangzott el. Szópárbaj zajlott arról, hogy a nyílt vagy a zárt forráskódú megoldások alkalmasabbak-e a közintézményekben, polgármesteri hivatalokban, *Csepeli György,* az IHM politikai államtitkára és *Stumpf István,* az *Orbán-kormány* kancelláriaminisztere pedig a *Medgyessy*-kormány IT-politikájának eddigi eredményességéről vitatkozott. (Akár szimbolikus lépésnek, a szükséges konszenzus kifejezésének is tekinthető, hogy – ahogy azt néhányan észre is vették – az éles szócsata után a két, ellentétes nézetet valló felszólaló egy asztalnál fogyasztotta el ebédjét.)

Kovács Kálmán informatikai és hírközlési miniszter arról beszélt, hogy az elmúlt egy esztendőben szemléletváltás következett be, és a világhálóval kapcsolatos attitűdök egyértelműen pozitív irányban változtak. „Az internet iránti korábbi érdektelenséget felváltotta az érdeklődés", és a világháló éppoly megszokottá, a mindennapi élet szerves részét képező eszközzé kezd válni, mint ahogy a mobiltelefon esetében történt. A miniszter ugyanakkor sajnálatosnak tartotta, hogy az internettel kapcsolatos kedvező hírek általában nem, vagy gyakran negatív tálalásban jelennek meg a magyar sajtóban, ami sok laikust elijeszthet a hálózattal való ismerkedéstől. Az informatikai miniszter kitért arra is, hogy az IHM irányításával kidolgozott Magyar információs társadalom stratégia (MITS) elkészült, és az ahhoz kapcsolódó ágazati stratégiák is, s azokat a konferenciát követően tárgyalja meg a kormány.

Baja Ferenc, a Miniszterelnöki Hivatal politikai államtitkára a hivatali sorban állás helyett az internet segítségével zajló digitális ügyintézői rendszer megvalósítását ígérte. Ehhez azonban a technikai háttéren kívül a jogi alapokat is meg kell teremteni, ami nem egyszerű.

Drajkó László és *Simó György* az Axelerótól megerősítette a Kovács Kálmán által elmondottakat. A piacvezető internetszolgáltató szerint az elmúlt egy esztendő a hazai internet történetének legjobb éve volt. A felhasználók számának növekedésén túl lendületet vett a széles sávú hozzáférések terjedése is, aminek eredményeként az összes előfizető között a széles sávot használók aránya meghaladja a 19 százalékos nyugat-európai átlagot. Az IHM tartalomfejlesztéssel ösztönzi a hálón elérhető információk körének bővítését, és a Sulinet Expressz PC-programja révén ingyen juthat számítógéphez több százezer család. A vezérigazgató néhány felmérési adatot is ismertetett. Eszerint 680 ezer olyan háztartás található Magyarországon, amelyet az ismerethiány tart vissza az internetezéstől, miközben 220 ezer háztartásban a technikai feltételek már rendelkezésre állnak a csatlakozáshoz. Az internetszolgáltató ezért iparági összefogást sürgetett a kommunikáció javítása, a nettől ma még távol maradók meggyőzése érdekében, és ehhez a média segítségét is kérte. }

Elég széles a sáv az unióba?

Internetes trendek teremnek

Fel kell gyorsítani a modernizációt, nemzeti „szélessávú-stratégiákat" kell kialakítani – ezek a ma érvényes jelmondatok az Európai Unióban. Ne higgyük azonban, hogy ránk nem vonatkoznak, hamarosan itt van május elseje! Persze nem a festett transzparensekkel tarkított felvonulásra gondolok, ámbár csatlakozásunk felfogható egyfajta vonulásnak is: virtuális bevonulásnak. De valójában nem ehhez van szükségünk a széles sávra.

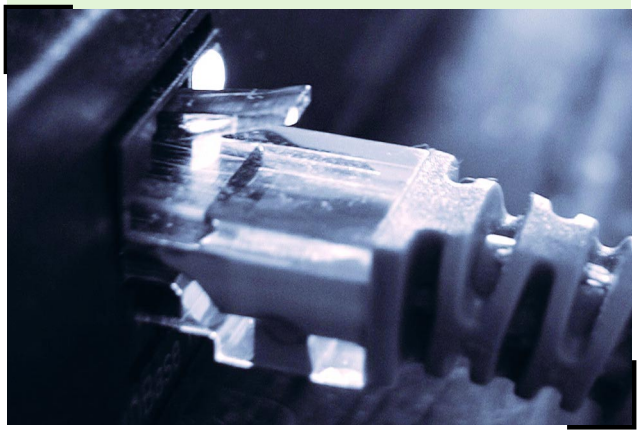
GALVÁCS LÁSZLÓ

{ Immár nem fényévnyire, csupán félévnyire vagyunk az Európai Uniótól, itt az ideje hát, hogy elkezdjünk közösségi keretekben gondolkodni. Ha az unió céljairól hallunk, érezzük csak nyugodtan magunkénak e célokat. Ha az EU teljesítményét összevetik például az Egyesült Államokéval, akkor gondoljunk arra, hogy e teljesítmény hamarosan a mi munkánkat is tükrözi. Ha az unióban fontosnak tartják az információs társadalom kiépítését, illetve annak egyfajta alap-infrastruktúrájaként a széles sávú internet fejlesztését, akkor mi sem lehetünk közömbösek e követelmények iránt. Talán nem is vagyunk. A számok legalábbis – a lemaradás ellenére – érzékelhető előrelépésről tanúskodnak.

Modernizáció az EU-ban

Amikor az Európai Unióban az összekapcsolhatóság növelését célzó eEurope 2002 akcióprogram után megfogalmazták az eEurope 2005 programot – immár az „always-on world" (folyamatos internetkapcsolattal rendelkező világ – *a szerk.*) jegyében –, akkor a súlypontok a széles sávú internet felé mozdultak el, egyaránt koncentrálva a keresleti és a kínálati oldalra.

Erkki Liikanen, az Európai Bizottság tagja egyik előadásában az információs társadalom kialakításának három pilléreként a kiszámítható jogi környezetet, a kutatási programokat és a már említett eEurope programot nevezte meg. Ennél persze konkrétabb célok is megfogalmazódtak, az elsők egyikeként a széles sávú internetelérés jelentős növelése. A teljes lefedettséghez szükségesnek látják a különböző technológiák (így a telefonon kívül az otthonokig kihúzott optikai kábel, a digitális tévé, a Wi-Fi, a harmadik generációs mobil, a műhold stb.) együttműködését. Olyan szabályozásra van szükség, amely szokásos piacrendező szerepe mellett egyúttal növeli a keresletet. Ugyancsak fontos az innovatív tartalom fejlesztése, valamint a széles sáv felhasználása olyan, elektronikus ügyintézésre átterelhető területeken, mint a kormányzat, a közigazgatás, az egészségügy, a tanulás stb.



A nemzeti „szélessávú-stratégiák" kialakításának kulcselemei közé tartoznak a verseny növelését szolgáló intézkedések, az új szabályozási környezet, az alacsonyabb árak, valamint a választható szolgáltatások körének bővítése.

A modernizáció felgyorsítására szóló uniós felhívás magában foglalja a számítógépes ellátottság és az internethasználat gyors növelését, a hozzáférések számának és sávszélességének bővítését, a fejlett technológiákba történő beruházásokat, a közszféra és jogszabályalkotás reagálóképességének javítását.

A társadalmi feladatok között említette az EU képviselője a gazdaság szereplőinek megismertetését az új módszerekkel, eljárásokkal (e-business) és eszközökkel. Változtatni kell az internettel kapcsolatos társadalmi attitűdökön is, aminek eszköze lehet a kormányzati példamutatás, az internet és e-üzlet iránti bizalom kialakítása.

A tudásipar kiépülését támogathatja a szoftver- és tartalomfejlesztés, valamint -szolgáltatás, az adatbázis-építés, illetve az informatikai piac exportképességének fokozása.

Mindezek az uniós szándékok immár az eredményekben is tükröződni látszanak. Emeljük ki csak az internetet. A széles sávú elérés az Európai Unió országaiban jelentős mértékű növekedést mutat. 2003 első félévének végére az EU mintegy 17,5 millió széles sávú kapcsolattal rendelkezett, ami majdnem kétszerese az előző év azonos adatának (9 millió). Az EU-országok nagy részében Magyarországhoz hasonlóan az ADSL a legelterjedtebb technológia.

Internet itthon: túl a félmillión

A hazai helyzetet az Informatikai és Hírközlési Minisztériumtól kapott információkkal próbáljuk értékelni.

Magyarországon a háztartások mintegy harmadában van számítógép, és ezek harmada rendelkezik internet-hozzáféréssel, ám ez az arány az összes magyar háztartást tekintve mindössze 9 százalék. A nagyvállalatok körében ma már gyakorlatilag teljes az internettel való lefedettség, sőt a középvállalatok 90 százaléka eléri a világhálót.

2003 második negyedévének végén az internet-előfizetések száma meghaladta az 544 ezret, ami 8 százalékkal volt több az előző negyedévinél, és 42 százalékkal 2002 azonos időszakánál. Az előfizetők 11 százaléka ADSL-vonalon csatlakozott a világhálóra.

Az elmúlt években a széles sávú elérések tekintetében jelentős fejlődés ment végbe, a növekedés üteme egyértelműen ebben a szegmensben a legmagasabb. Az alacsony internetellátottság miatt a széles sávú otthoni hozzáférésben sem közelítjük meg a fejlettebb uniós országok szintjét, ám ennek az internettel rendelkező háztartások közötti részaránya már nem mutat jelentős lemaradást. Ez elsősorban a 2002–2003-ban jelentősen felgyorsult belső migrációs folyamatnak tulajdonítható (a dial-up előfizetéssel rendelkezők széles sávúra váltanak), és felveti annak a lehetőségét, hogy a felzárkózás minőségi előnnyé is válhat. Amennyiben a legelterjedtebb DSL- és kábeltévés hozzáférés mellett számba vesszük a bérelt vonali és egyéb széles sávú (pl. a vezeték nélküli) technológiákat is, az előfizetők száma 2003 első félévére megközelítette a 165 ezret, ami az előző évhez képest háromszoros növekedést jelent. Ez jól mutatja az ilyen típusú szolgáltatások térnyerését. Még inkább figyelemreméltó a növekedés, ha számításba vesszük, hogy a legnépszerűbb széles sávú technológiák (DSL, kábel) lefedettsége közel sem teljes, vagyis az ország jelentős részén még egyik szolgáltatás sem érhető el.

Magyarországon – más országokhoz hasonlóan – kezdetben a kábeles hozzáférés dominanciája volt jellemző. A helyzet 2002-re jelentősen megváltozott, nagyrészt a DSL gyors felfutásának köszönhetően. Nemcsak abszolút értelemben gyűjtött sok előfizetőt, hanem a piaci viszonyokat is átrendezte, jelentős versenyre késztetve a kábelszolgáltatókat.

Tekintettel a hozzáférési infrastruktúrák folyamatos fejlődésére, a versenynek köszönhetően árcsökkenés, a fogyasztói igények változása és a nemzetközi tendenciák hatására a széles sávú technológiák piaci részesedésének további növekedése várható. Ez utóbbi várakozások a meglévő széles sávú infrastruktúra kihasználtságának növekedésében, illetve az infrastrukturális fejlesztésekben egyaránt megjelennek. }

Az internet-előfizetések száma a hozzáférési szolgáltatások szerint

Negyedév	Kapcsolt vonal	ISDN	xDSL	AM-Micro*	Kábeltévé	Bérelt vonal	Vezeték nélküli	Egyéb	Összesen
2002. I.	283 837	30 462	12 999	38	20 512	3 258		5 353	356 459
2002. II.	290 947	36 783	16 912	38	25 276	3 562		10 700	384 218
2002. III.	308 313	34 788	24 254	36	30 387	4 421		16 207	418 406
2002. IV.	327 480	34 549	32 054	36	31 190	4 487		16 067	445 863
2003. I.	337 628	31 781	46 794		41 525	4 278	23 319	18 160	503 485
2003. II.	346 802	32 376	62 156		48 852	4 468	30 689	18 779	544 122

**Az AM-Micro-előfizetések számát 2003-tól módszertani okok miatt a vezeték nélküli hozzáférések között tartják nyilván.*

(Forrás: KSH, 2003. augusztus 29.)

WORLD TELECOM
Broadband, WiFi, mobility

VÉRTES JÁNOS

Széles sáv, drótnélküli hálózatok, a telekonferenciától a számítógépes képességekig mindenféle tudással felvértezett mobilok. Ezek voltak a leggyakrabban hallott kifejezések a telekommunikáció idei olimpiáján, a genfi World Telecom rendezvényen, az ENSZ telekommunikációs szervezete, az ITU által négyévente megrendezett – kiállítással egybekötött – nemzetközi konferencia idei eseményén. Hogy hol a határ az informatika és a távközlés között, azt már a múlt század vége óta nem illik firtatni, tíz éve mindenki a konvergenciáról beszél. De míg a múlt század végén a telekommunikációs politikát alakító szervezet vezetői még a Nortel, az Ericsson, az Intelsat, a Lucent és az NTT első embereinek osztották ki a vezérszónoki szerepköröket, most többek között a HP elnök-vezérigazgatójának *(Carly Fiorina)*, a Microsoft elnökének *(Bill Gates)* és a Cisco első emberének *(John Chambers)* neve fémjelezte a rendezvényt. A két legnagyobb céges stand az idei World Telecomon a Microsofté és a HP-é volt, de az Intel standja is az élmezőnyben foglalt helyet. (Talán még emlékszünk: az elmúlt évek CeBIT kiállításain csak a Deutsche Telekom vagy a mobilszolgáltatók engedhették meg maguknak, hogy önálló pavilont béreljenek, és amíg beszélhettünk hazai informatikai kiállításról, addig ha kiállított a Matáv, a Westel, a Pannon vagy a Vivendi, bizony árnyékba kerültek a többiek.) Az első trend tehát, amelyet a World Telecom 2003 kapcsán felvázolhatunk: úgy tűnik, hogy a számítástechnika saját recessziójából a telekommunikáció irányába akar kilábolni, át akarja venni (ha még nem vette át) a hatalmat.

Az ITU 1971 óta minden negyedik évben megrendezi a World Telecomot, a közbenső időszakokban pedig különféle kontinensrendezvények zajlanak, elsősorban a világ fejletlenebb piacain. (Nem tudni, hogy érdem-e, de 1992-ben éppen Budapest adott otthont az Európa Telecomnak, az viszont feltétlenül pozitív jel, hogy ma már Kelet-Európát sem tekinti annyira elmaradottnak az ITU, hogy piaci megfontolásokból konferenciát hozzon ide, ellentétben mondjuk Ázsiával, Afrikával vagy Dél-Amerikával.)

A 189 tagállamot tömörítő ITU rendezvényeit nem csupán az informatikai és távközlési cégek vezetői, hanem a hírközlési, informatikai miniszterek vagy azok megbízottjai is rendre megtisztelik, vagyis a szakmai eszmecsere mellett szabályozási, törvényalkotói munka folyik, a fórumokon napirendre kerülnek a globalizáció vagy a liberalizáció kérdései. A protokoll- és a biztonsági rendszabályok nem meglepőek egy olyan rendezvényen, amelyet egy király (ezúttal *János Károly* spanyol uralkodó) nyit meg, és ahol a fórumokon magas rangú ENSZ-tisztségviselőkbe, kormányfőkbe, miniszterekbe botlik az ember, arról nem is beszélve, hogy ma már Bill Gates vagy Carly Fiorina is kellő létszámú testőrhad védelmében közelíti meg szereplésének színhelyét.

Nekünk azonban nem az a tisztünk, hogy a protokollköröket rójuk (a tudósításnak ezt a felét képes formában oldjuk meg), inkább visszatérünk ahhoz, hogy mi hangzott el ezen a konferencián és kiállításon a mobilitásról a broadbandról és a Wi-Fi-ről.

Carly Fiorina, a HP elnök-vezérigazgatója és Erkki Liikanen európai informatikai biztos együtt nyitotta meg a „Segítsünk a világnak a kommunikálásban" című szekciót

Mobilitás

A 90-es évek elején, közepén még a vezetékes telefon állt a tanácskozások középpontjában. Tíz évvel ezelőtt egy Africa Telecomon az Africa One jelvényét látva először azt hittem, hogy a fekete kontinens is követi az Európai Unió mintáját, de azután kiderült, hogy az egy Afrikát teljesen körülölelő, tengerbe fektetett kábel, amellyel meg szerették volna oldani a telefonellátás tekintetében ma is hátul kullogó földrész felzárkóztatását. Hogy mennyi valósult meg a projektből, nem tudom, de ez ma már nem is érdekel senkit: ezen a világkonferencián mondhatták ki először, hogy a mobilosok lekörözték a fix vonalasokat: 1,13 milliárd fixtelefon-előfizetővel szemben ma már 1,16 milliárd mobil-előfizetőt tart nyilván az ITU (az arányok azóta is napról napra tolódnak el a mobil irányába).

A mobiltelefonok fantasztikusak. Biztosan nincs egyedül tudományával az NTT-csoporthoz tartozó japán DoCoMo cég Foma telefoncsaládja, de ők prezentálták Genfben a leglátványosabban a mobiltelefonokon zajló videokommunikációt. Ráadásul mindehhez október 1-je óta már nemzetközi szolgáltatás is társul: a Foma-előfizetők Japán és az Egyesült Királyság között bonyolíthatnak le videobeszélgetéseket a Hurchinson 3G UK mobiloperátoral megkötött együttműködés révén. De nemcsak videotelefonálásról szól az egyezség: ugyanez a szolgáltatás megengedi, hogy privát, lokális hálózatokba is betárcsázzanak, és onnan 64 kbps sebességgel adatokat olvassanak ki, s töltsenek a Föld túlsó felén található mobiljukba.

A DoCoMo-standon már a megnyitót megelőző sajtónapon bemutatták a 384 kbps sebességű adatátvitelre képes mobilkészülékeket, amelyekkel szinte folytonos képtelefon-üzemmódban folyt a távbeszélgetés Genf és Tokió között

Wi-Fi

S ez a hír át is vezet *a Wi-Fi, azaz a drótnélküli hálózatok világába, amely az idei World Telecom másik slágertémája.* A rendezvény akkreditált újságírói számára külön levél jelzi a sajtótáskában, hogy nemcsak a sajtóközpont széles sávú internetkapcsolata áll rendelkezésükre, hanem bárhová is mennek a Palexpo pavilonrendszerében, mindenhol találhatnak hozzáférési pontokat, bárhol rácsatlakozhatnak notebookjaikkal az internetre. Az Intel is azért állított ki, hogy demonstrálja: az Intel Centrino mobiltechnológia gyorsabban terjed, mint bármely korábbi mikroprocesszor-technológia. Bill Gates is azért jött Genfbe, hogy elmesélje: már készül a WPS, a Wireless Provisioning Services, amely megkönnyíti a windowsos rendszerek kapcsolódását a Wi-Fi hálózathoz. A WPS a Windows XP-hez szoftverfrissítésként, a Windows Server 2003-hoz

Service Packként lesz letölthető 2004 első negyedévében. A Microsoft egyébként a World Telecom reflektorfényét használta ki arra is, hogy megállapodást kössön a Vodafone-nal új fejlesztői eszközök kidolgozására.

„Minden fizikai analóg folyamat átalakul digitálissá, virtuálissá és mobillá" – mondta Carly Fiorina, a HP elnök-vezérigazgatója, aki szerint már nem a kapcsolaton van a hangsúly, hanem azon, hogy a vezeték nélküli technológiák miképp teszik az emberek életét jobbá, gazdagabbá, produktívabbá és vidámabbá. A HP nem rukkolt elő ezen a téren távoli víziókkal, megelégedett azzal, hogy egy (igazából két) termékkel, az itt bejelentett iPaq Pocket PC h4150-nel (illetve h4350-es testvérével) illusztrálja, hogy a legkönnyebb, legvékonyabb, Bluetooth- és WLAN-képességgel felruházott pocket-PC miképp könnyíti meg a mindennapokat.

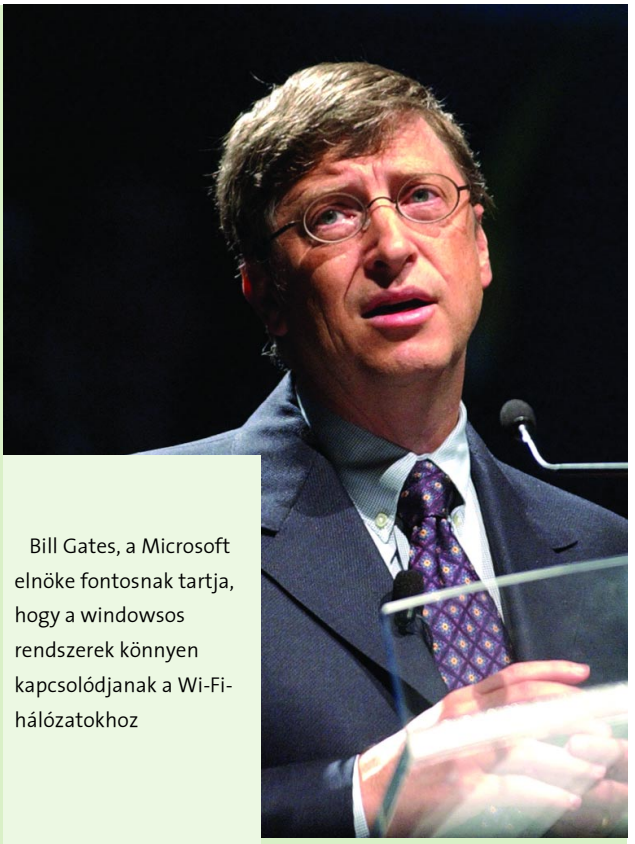
A fórum egyik csúcstechnikai látványossága volt a Wi-Fi „open roaming", amit a HP partnereivel, a Transattal és az Aptillával fejlesztett ki. Ez a hálózatváltási képesség (roaming) lehetővé teszi, hogy egy szolgáltatás – például zene – megszakítás nélkül folytatódjon a laptopon vagy kéziszámítógépen, miközben a gép Wi-Fi-ről automatikusan GPRS-hálózatra vált. Ugyanez az észrevétlen átkapcsolás teszi lehetővé az ésszerű számlázást – hogy csak egyetlen számlát kapjunk, függetlenül attól, hogy milyen hálózatokhoz csatlakoztunk.

Coleen Arnold, az IBM globális kommunikációért felelős igazgatója az új üzleti modellek jövőjéről beszélt

Broadband

Bár sokak szerint az idei év gyorsabb fejlődést produkál a tavalyinál, egyelőre csak azzal az itt nyilvánosságra hozott jelentéssel lehetett teli a Palexpo, hogy 2002-ben 72 százalékkal nőtt a széles sávú internet-előfizetők száma, amely így az év elejére elérte a 63 milliót. Van olyan ország, a Koreai Köztársaság, ahol a lakosság 21 százaléka rendelkezik széles sávú internetkapcsolattal, a második Hongkong kb. 15 százalékkal, a harmadik Kanada 11-gyel. Ehhez hozzátehetjük, hogy bár Magyarország dobogós a növekedési ütemet tekintve, azért a száz lakosra jutó széles sávú kapcsolatok számában még egy alatt vagyunk.

János Károly spanyol király Yoshio Utsumi, az ITU főtitkára társaságában érdeklődve hallgatja az egyik kiállító cég beszámolóját



Bill Gates, a Microsoft elnöke fontosnak tartja, hogy a windowsos rendszerek könnyen kapcsolódjanak a Wi-Fi-hálózatokhoz

A broadband előretörését az elemzők szerint nem lehet megállítani, hiszen megabájt/másodpercben mérve a széles sávú internet sokkal olcsóbb a hagyományos dial-upnál vagy akár a privát networknél, egyes piacokon 111-szeres különbséget is mértek. De nemcsak az ár az ok, hanem az is, hogy mindazt, amit a piac a dot-com robbanás idején az internettől várt (elektronikus kereskedelem, video- és más, igény szerinti rendelések, online alkalmazásszolgáltatás) igazából a broadband mellett nyújtja majd az internet.

Számok

Összegezzük a 2003-as év internetes-informatikai-telekommunikációs olimpiáját néhány számmal! 911 kiállító rakta ki portékáit 26 pavilonban, 51 országot képviselve, és mindezre több mint 100 ezren voltak kíváncsiak. 66 ország 1526 akkreditált újságírója 851 médiumot tudósított, amelyek között ott van magazinunk, valamint e sorok írója. A konferencián 375 vállalatvezető és 148 miniszter vagy annak képviselője vett részt, közöttük a magyar informatikai és hírközlési miniszter képviseletében *Pataki Dániel* helyettes államtitkár, aki az Országgyűlés előtt lévő új elektronikus hírközlési törvény tervezetéről beszélt. A konferenciát az ITU főtitkárán kívül a vezető ITC-cégek képviselői is mérföldkőnek minősítették.

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

› hirdetési felületet
› a felülethez tartalmat
› a tartalomhoz megjelenítést
› a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

› hirdetés-kiszolgálást
› professzionális tartalmat
› tartalommenedzsmentet
› online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Java a mobilban

A Sun a legnagyobb piacot veszi célba

A Sun Microsystems az ITU által magrendezett genfi World Telecom konferencián bejelentette, hogy a világszerte szállított Java-technológiás mobiltelefonok száma meghaladta a 120 milliót. Ez a szám 35 százalékos növekedést jelent ez év júniusához képest. A szédületes növekedés nagymértékben annak köszönhető, hogy a világon több mint 70 távközlési szolgáltató 200-nál is több Java-technológiás készüléktípust kínál. A fellendülésre alapozva a Sun nemrégiben több jelentős szövetséget kötött.

{ Elsőként említhetjük a China Unicommal és a ZRRT-vel, a vezető kínai mobilszolgáltatóval megkötött egyezményt, amely kimondja, hogy a szövetségesek UniJa márkanév alatt Java-technológiára épülő vezeték nélküli alkalmazásokat és szolgáltatásokat fejlesztenek és terjesztenek a világ legnagyobb mobiltelefon-piacán.

Emellett a TCL Mobile Communications, a vezető kínai mobiltelefon-gyártó vállalat licencjogosítványt kapott a Java 2 Micro Edition (J2ME) technológia használatára, amely nyílt, biztonságos, szabványokra épülő platformot nyújt az új Java-alkalmazások fejlesztéséhez.

Mindezek mellett a Java más területeken is tarol. A mobilfogyasztói piacon elért sikerei mellett a Sun Java-disztribúciós üzleteket kötött a vezető PC-gyártókkal is, ami a világon előállított asztali gépek közel 50 százalékát érinti. Az Apple, a Gateway, a HP, a Samsung, a Toshiba és a Tsinghua Tongfang is kijelentette, hogy a Sun legújabb és legmagasabb kompatibilitású Java-verzióját fogja szállítani.

Sikert sikerre halmoz

A Java napjainkra de facto közös nyelv lett a vezeték nélküli alkalmazások világában. A most kötött megállapodásoknak köszönhetően a Java-technológia licencelésével a vállalatok nyílt, biztonságos, szabványokra épülő platformot kínálhatnak a Java-fejlesztők milliói számára a kínai piacra készülő új Java-alkalmazások fejlesztésére. A China Unicom–ZRRT–Sun szövetség átfogó értékláncplatform létrehozására jött létre, amelynek keretében a részt vevő vállalatok közösen fognak javás szolgáltatásokat fejleszteni az Unicom CDMA 1x-hálózatán. A becslések szerint kezdetben több mint másfél millió CDMA-előfizető élvezheti az új UniJa-szolgáltatások előnyeit. A Sun szállítja azokat a termékeket, programokat és technológiákat, amelyek segítségével a ZRRT kezelni tudja a China Unicom Java-technológiára épülő mobiltartalom-ökoszisztémáját.

Mindezek mellett a kínai mobiltelefon-felhasználók hamarosan új javás készülékeket is vásárolhatnak a TCL Mobile vállalattal kötött licencmegállapodásnak köszönhetően. A világ vezető mobilkészülék-gyártói közül jelenleg is már közel 30-an szállítanak javás telefonokat, ezek közé tartozik a Casio, a Fujitsu, a Hitachi, a Kyocera, az LG Electronics, a Motorola, az NEC, a Nokia, a Matsushita, a Panasonic, a Samsung, a Sanyo, a Sharp, a Siemens, a Sony Ericsson, a Mitsubishi Electric, az RIM és a Toshiba.

John Gage, a Sun Microsystems kutatási igazgatója, a Tudományos Osztály vezetője a széles sávú tartalom új modelljeiről tartott előadást

2,5G és 3G

A konferencián a Sun bemutatta a Content Delivery Server és a Java Device Test Suite terméket, valamint a Java

Mobility Advantage Programot, amelynek segítségével a mobilszolgáltatók gyorsabban megjelenhetnek a piacon új fogyasztói és vállalati mobiltartalmaikkal. A bemutatott termékek és a program felgyorsítják a vezeték nélküli adatpiac növekedését, és ezzel serkentik mind a 2,5 és 3G-s készülékek, mind az azok működését lehetővé tevő vezeték nélküli technológia térhódítását.

A Sun Content Delivery Server azoknak a biztonsági kérdéseknek a kezelését segíti, amelyek a mobilalkalmazások „lesugárzásos" (over-the-air, OTA) továbbítása során jelentkeznek. A Java 2 Enterprise Edition (J2EE) architektúrára épülő rendszerrel a szolgáltatók még hatékonyabban felügyelhetik a folyamatosan áramló mobiltartalom – például vezeték nélküli

A szédületes növekedés nagymértékben annak köszönhető, hogy a világon több mint 70 távközlési szolgáltató 200-nál is több Java-technológiás készüléktípust kínál. Így a Java napjainkra de facto közös nyelv lett a vezeték nélküli alkalmazások világában

Java-alkalmazás, polifonikus csengőhang, kép-, hang-, videovagy multimédiás alkalmazás – teljes életciklusát a piacra jutástól a számlázásig.

A Java Device Test Suite egy robusztus tesztrendszer, amely a Java-technológiás eszközök vizsgálatához, minősítéséhez és kiértékeléséhez több mint 4 ezer minőség-ellenőrző tesztet tartalmaz. Ezek teljes körűen átvizsgálják, minősítik és kiértékelik a mobileszközök Java CLDC/MIDP-implementációinak minőségét, teljesítményét és biztonságosságát, felhasználva a Sunnak a telekommunikáció, a vezeték nélküli és a beágyazott eszközök terén szerzett összes tapasztalatát.

A Java Mobility Advantage Program a mobil Java-alkalmazások és -szolgáltatások készítésében, felügyeletében, valamint értékesítésében segíti a szolgáltatókat és a fejlesztőket a szállítói lánc korszerűsítésével. A szolgáltatók így kézben tarthatják és erősíthetik a fejlesztői közösségekkel, tartalomszolgáltatókkal és készülékgyártókkal fenntartott kapcsolatot. A vezetéknélküli-szolgáltatók választhatnak, hogy a program összes komponensét vagy az adott vezetéknélküli-üzletág speciális igényeinek megfelelő részeket használják fel. Központi eleme a fejlesztői programok létrehozását segítő Sun Developer Network Mobility Program, az iparág által elfogadott tesztelési feltételek szerinti vizsgálatot és minősítést lehetővé tevő Java-tartalomtesztelés, valamint a közös értékesítési és márkanév-tevékenységet biztosító közös Java-értékesítés.

Ezzel árhuzamosan a java.com a Java alapú – elsősorban mobil- – tartalom legfőbb központjává lépett elő, amelyen többek között a Sony Pictures Mobile, a Sega vagy a Sorrent játékai, szórakoztató és egyéb szoftverei érhetők el. Az oldalon, amelyet a mobiljátékok még sikeresebbé tettek, 120 nap alatt 190 ország mintegy 19 millió felhasználója kezdeményezte ingyenes Java-szoftverek letöltését. Ez az egyetlen olyan hely, ahol a fogyasztók ingyenesen letölthetik a Solaris(OS), Windows, Linux és Mac asztali rendszereket támogató Java-futtatókörnyezetet (JRE), ugyanakkor elérhető a technológiával kapcsolatos minden információ is. A java.com-mal együttműködő külső fejlesztők így igen gyors és sikeres utat találtak a Java-technológia fogyasztóihoz. }

WLAN-ok a mobil-adatátvitelben

Előző számunkban már részletesen ismertettük a széles sávú mobil-adatátvitel lényegét, szabványait, technológiáját, alkalmazásait. A téma folytatásaként most elsősorban az IHM hírközlésért felelős helyettes államtitkárságáról származó információkat osztjuk meg olvasóinkkal, és beszámolunk a WLAN legújabb szabványáról, amely a korábbiak előnyeit ötvözi. Az ezen alapuló eszközök szeptember végétől immár nálunk is elérhetők.

GALVÁCS LÁSZLÓ

A Wi-Fi (Wireless Fidelity) rádiós összeköttetési rendszer egyre népszerűbb. Egy szakmai tanácskozáson *Dobreff Csaba* a Siemens ICN-től a nyilvános WLAN-piac rendkívül intenzív fejlődését jósolta. Eszerint világszerte három év alatt megnégyszereződik, azaz 2006-ig a mai 1900-ról 7800-ra nő az úgynevezett hotspotok (lefedett közterületek) mennyisége. Ennél is látványosabb, közel tízszeres lesz a végfelhasználók számának gyarapodása, hiszen amíg Európában ma közel 3 millióan veszik igénybe a széles sávú mobilszolgáltatást, addig ez a szám 2007-re várhatóan meghaladja a 30 milliót. (Meglepő, hogy az USA adatai mindvégig az európai mutatók alatt maradnak, bár a fejlődés üteme hasonló. Az előrejelzés

Szabványos verseny

A ma legelterjedtebb WLAN-technológia a rádiós adathálózatok alapját képezi, és a különböző eszközök kompatibilitását az IEEE 802.11 szabvány biztosítja, amelynek két változata létezik. Az ennek megfelelő termékek azonban csak kompromisszumos megoldást kínálnak. Az IEEE 802.11b szabványnak megfelelő eszközök lassabbak (11 Mbps), de nagyobb a hatótávolságuk: 550 méter. Az IEEE 802.11a szabványhoz igazodó berendezések 54 Mbps sebességre képesek, ellenben hatósugaruk csupán mintegy 100 méter.

Nyugodtan mondhatnánk, hogy az internet-hozzáféréshez bőven elég a 11 Mbps, ennél nagyobb sebességre csak a belső adathálózatok esetében van szükség (ahol jelenleg már a 100 Mbps sebességhatárt ostromolják az igények). Gondot tehát inkább az okoz, hogy a két szabványnak megfelelő eszközök az eltérő frekvenciák miatt nem kompatibilisek egymással. Emiatt aztán a szolgáltatók (és így a felhasználók) választ elé kerültek: a nagyobb sebesség vagy a nagyobb hatótávolság a fontosabb?

Úgy tűnik, a piac letette a maga voksát: a 2,4 GHz-en működő, lassúbb (már amennyiben egyáltalán jellemezhető ezzel a 11 Mbps), de nagyobb hatótávolságra képes eszközök terjedtek el jobban. Az Intel is a 802.11b szabványt választotta, és a technológiát integrálta Centrino processzorába. Így a Centrino alapú noteszgépek külön WLAN-kártya nélkül képesek a „nagy sebességű" vezeték nélküli adatátvitelre. A „kisebbik nagy", azaz a 11 Mbps viszont nem elég nagy ahhoz, hogy versenyképes legyen a vezetékes Ethernet-hálózatokkal.

A vezeték nélküli technológia igazi versenyképességét csak az új, az IEEE által idén júniusban minősített 802.11g alszabványnak megfelelő eszközök teremthetik meg.

A szabvány elfogadását követő napon a Belkin cég már be is jelentette „54g" jelzésű termékeit, amelyek teljes mértékben kompatibilisek az új, valamint a „régi" 802.11b szabvánnyal.

A technológia nevében az „54" a sebességre utal, ugyanis ezek az eszközök 2,4 GHz-en optimális körülmények között akár 550 méteres távolságig képes adatokat továbbítani, az első útszakaszon 54 Mbps sebességgel.

A pontos hatótávolság felméréséhez tudnunk kell, hogy a rádiófrekvenciás hálózatok teljesítményét több tényező befolyásolja. Így például a falak vastagsága, a WLAN-termék antennájának karakterisztikája és a közelben működő más, rádióhullámot használó eszközök. A távolság viszont hatással van a kapcsolat sebességére: ahogy távolodunk az adásért felelős hálózati elemtől, a sebesség csökken.

(A Belkin termékeit Magyarországon – a tavaly kezdődött együttműködés értelmében – a Smart Electronic forgalmazza.)

szerint a tengerentúlon a mai 2 millióról 20 millió fölé növekszik a felhasználók száma.)

Ez a nemrég kezdődött, de töretlennek tűnő népszerűség a készülékek, illetve a 2,4 és az 5 GHz-es frekvenciasáv engedélyhez nem kötött használatának, valamint a viszonylag alacsony beszerzési árnak köszönhető. Az eseti mobil-adatátviteli kapcsolatok mellett Magyarországon elsősorban a pont–multipont szerkezetű széles sávú helyi adatátviteli elosztóhálózatokban alkalmazzák. Ennek oka a széles sávú távközlési infrastruktúra országosan egyenetlen eloszlása. Az IHM szakértői szerint a 2,4 GHz-es frekvenciasávban – éppen a szabad, engedély nélküli használhatóság következtében – a kültéri alkalmazás és a nagyobb távolságok áthidalása miatt gyakori az engedélyezett adóteljesítmény túllépése. Ezzel nem az az alapvető probléma, hogy szabálytalan, hanem hogy a sűrűn lakott területeken zavarják egymást a szomszédos rendszerek, ráadásul a jövőben ez várhatóan fokozódni fog, ha változatlanul nem tartják be az előírásokat, az alkalmazások száma pedig tovább növekedik. Amire meg is van minden esély.

Az ismert megoldásokat (Bluetooth, GPRS, WLAN, 3G vagy UMTS stb.) korábban már elemeztük. Hogy közülük a gyakorlatban melyik viszi el a pálmát, azt már csak azért is nehéz megjósolni, mert nem feltétlenül ugyanazt a célt szolgálják, vagy ugyanazt az igényt elégítik ki.

A Wi-Fi a 2,4 GHz-es frekvenciatartományban már jelenleg is elterjedtnek mondható. További terjedését kültéri használata és a megengedettnél nagyobb adóteljesítmény várhatóan korlátozza a jövőben. Az 5 GHz-es frekvenciasáv nagyobb arányú igénybevétele a Wi-Fi terjedését bizonyára fokozni fogja, és egyidejűleg jótékonyan befolyásolja a 2,4 GHz-en jelentkező kölcsönös zavarást.

A GPRS a mobiltelefon iparának és szolgáltatási ágazatának egyfajta kényszerlépése, aminek célja, hogy lehetőség szerint késleltesse a 3. generációs mobilrendszerek belépését, és ezzel megnyújtsa a GSM/DCS technológia életpályáját. (Ezért is nevezik a GPRS-t 2,5 G-nek). Amíg ugyanis a GPRS a már kiépített GSM-rendszereken működtethető, addig a 3G teljesen új technológia, amely új, párhuzamos hálózatok létrehozását igényli.

A GPRS további gyors terjedését azonban a mobilhálózatok forgalmi áteresztőképességének korlátai fékezik (forgalmas órákban a GPRS átviteli sebessége jelentősen csökken, az internet-hozzáférési és a letöltési idő zavaróan megnő). A mobilszolgáltatók hálózatbővítése üzleti megfontolásoktól függ: megéri-e a bázisállomások számát növelni a GPRS-ből származó többletbevétel reményében? (A döntésnél bizonyára számolnak azzal is, hogy a 3G-technológia bevezetését és alkalmazását egy bizonyos időn túl nem lehet tovább halasztani.) Lényeges szempont még az is, hogy a GPRS-t számos előfizető nem a technológia egyik fő sajátosságát jelentő hordozható (mobil) üzemmódban használja, hanem az otthoni, helyhez kötött PC-t csatlakoztatja így az internetre, hiszen ez a megoldás nemritkán olcsóbb.

A harmadik generációs (WCDMA vagy UMTS) mobiltechnológiák bevezetését egyelőre több tényező fékezi. Az igen jelentős beruházást igénylő technológiai váltást ma még nem támasztja alá a fizetőképes kereslet – ezt a korán bevezető országok és szolgáltatók a saját bőrükön tapasztalják. Emiatt a mobilgyártók és -szolgáltatók a meglévő rendszertechnika keretei között végzik el azokat a szolgáltatási többleteket nyújtó fejlesztéseket, amelyekkel markáns beruházás nélkül a GSM/DCS rendszerről „újabb bőrt tudnak lehúzni", miközben az előfizetők a 2,5. generációt „közel 3G-re" való áttérésként élik meg. Mindenesetre ha a felhasználók nem is, de a nemzetközi elvárások előbb-utóbb kikényszerítik a 3G bevezetésének első lépéseit.

A WLAN-ról az IHM-nél is elismerik, hogy valóban nagy adatátviteli sebességet biztosító rendszer. A beltéri használatú HiperLAN/2 54 Mbps adatátviteli sebességével gyakorlatilag minden ma felmerülő széles sávú igény kielégítésére alkalmas. Kérdés, hogy beltéri, nem helyhez kötött alkalmazásoknál van-e tényleges felhasználói igény ilyen rendszerek működtetésére. Magyarán: fogunk-e nyitott laptoppal séta vagy utazás közben a neten lógni?

Ha szeretnénk, akkor a következő kérdés, hogy melyik technológia teszi majd ezt lehetővé.

A gyártók és forgalmazók szükségszerűen gondoskodnak arról, hogy valamennyi használatban lévő, bevezetésre váró vagy elterjeszteni tervezett rendszerre a megfelelő szabványokat kidolgozzák, elfogadtassák, illetőleg honosítsák. Az előzőekben említett rendszerek mindegyike szabványba illeszkedő, vagy ahhoz kapcsolható.

Döntsön a piac?

Igen, ez az Informatikai és Hírközlési Minisztérium álláspontja. A szaktárca alapvető stratégiai célja – mint azt hírközlésért felelős helyettes államtitkárságán is hangsúlyozták – az országban az információs társadalom megvalósítása, a csatlakozás, illetve felzárkózás a nemzetközi trendekhez. Az ehhez kapcsolódó feltételrendszernek kiemelt fontosságú eleme a széles sávú adatátvitel lehetőségének jelentős kiterjesztése, minden számításba vehető alkalmazási módban, így természetesen a nagy sebességű mobil-adatátvitel területén is. Az IHM projektjeinél, pályázatainak kiírásánál kötelező elvként tartja magát a technológiafüggetlen megfogalmazáshoz és szemlélethez. A szaktárca elvárásait a számításba jövő rendszerek és szolgáltatások műszaki, gazdasági, valamint piacképességi szempontjai határozzák meg.

Számos olyan pályázatot indítottak – és még továbbiakat terveznek –, amely a széles sávú átvitel, hozzáférés hálózatainak létrehozására irányul. Ezek többségükben valamely átfogóbb projekt, például a Nemzeti fejlesztési terv vagy a Gazdasági versenyképesség operatív program részei. Utóbbiban szerepel a Széles sávú távközlési infrastruktúra bővítése cím, ami értelemszerűen a nagy sebességű mobil-adatátvitel tematikájára is kiterjed. }

Az év lassan véget ér

Centenáriumi Neumann Kongresszus

2003-ban ünnepeljük az első digitális számítógép megalkotója,* Neumann János *születésének 100. évfordulóját. Neumann Jánosnak köszönhetően a komputer forradalmasította mindennapjainkat, és alkalmazása ma már a társadalom életének minden területére kiterjed. A Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (NJSZT) a centenáriumi évben országos, fővárosi és regionális eseménysorozat keretében emlékezik meg az évfordulóról. A rendezvénysorozat tetőpontja az október 15. és 17. között Budapesten megrendezett VIII. Centenáriumi Neumann Kongresszus volt.

„A fejlődés ellen nincs gyógymód” – idézte *Mádl Ferenc* köztársasági elnök, a Neumann-centenáriumi év fővédnöke Neumann János szállóigévé vált mondatát a kongresszus október 15-ei megnyitóján. Az államfő kiemelte: Neumann János írásaiban kifejezte a humánum iránti elkötelezettségét, kitért a tudományos, fizikai és technológiai fejlődés morális kérdéseire is. Mádl Ferenc rámutatott, hogy Neumann kreativitása kiterjedt a gazdaságtan és a társadalomtudományok fontosabb területeire is.

Tovább méltatva a programelvű számítógép feltalálójának életművét, a köztársasági elnök szólt arról, hogy a tudós rendkívüli szerénységgel, emberi-szakmai alázattal csak publikálta, de nem szabadalmaztatta felismerését. Neumann 1957-ben hunyt el, és mint az informatika, a játékelmélet, valamint a meteorológia tudományának úttörője komoly szerepet töltött be az atomenergia felszabadításával kapcsolatos kutatásokban. Mindezek mellett utolsó éveiben sokat foglalkozott a biológiai önreprodukció kérdéseivel. Az első Neumann-elvű számítógépet 1952-ben hozták létre, s ma is ugyanerre az elvre épülnek a komputerek.

Gondolatok

A kongresszus előtt egy nappal sajtótájékoztatót tartott az NJSZT, amelyen megjelent a kongresszusra hazánkba érkezett *Marina von Neumann-Whitman,* Neumann János lánya is.

Marina von Neumann-Whitman kifejtette: büszkeséggel tölti el, hogy édesapja emlékét, eredményeit hazánkban magasra értékelik, és megőrzik. Mint mondta, Neumann Jánosnak két gyermeke volt: ő (Marina) és a tudós által „egyszerű tudományos eszköznek tekintett” tároltprogram-vezérlésű számítógép.

A kongresszuson *Kovács Kálmán* informatikai és hírközlési miniszter elmondta: a Neumann-centenáriumi év programja több mint 40 kiemelkedő rendezvényt foglal magában, amelyek a tudásgazdagság, az információs technológia erejét kívánják a középpontba állítani. Mint mondta, Neumann János nagyszerű tudósgeneráció tagja volt, amely Magyarországot tudós, kiművelt főkből álló nemzetként tette híressé. „A kiművelt magyar fő ismert szerte a világon” – hangsúlyozta Kovács Kálmán, hozzáfűzve: ez adhat belső tartást és muníciót ahhoz, hogy sikeresek legyünk a XXI. században a nemzetek versenyében.

Vizi E. Szilveszter, a Magyar Tudományos Akadémia elnöke szerint „Neumann János életének példaképnek kell lennie minden fiatal számára, nemcsak azért, mert megőrizte anyanyelvét, kultúráját, hanem azért is, mert mindig szeretettel emlékezett Magyarországra, éjszaka is magyarul álmodott.“

Szponzori gondolatok

A kongresszus főszponzora, a KFKI-csoport üzenetét *Ludman Lajos* vezérigazgató tolmácsolta. A mai, modern számítógépek alapját jelentő tárolt program elvét a világon először Neumann János írta le Amerikában. Harminc évvel később

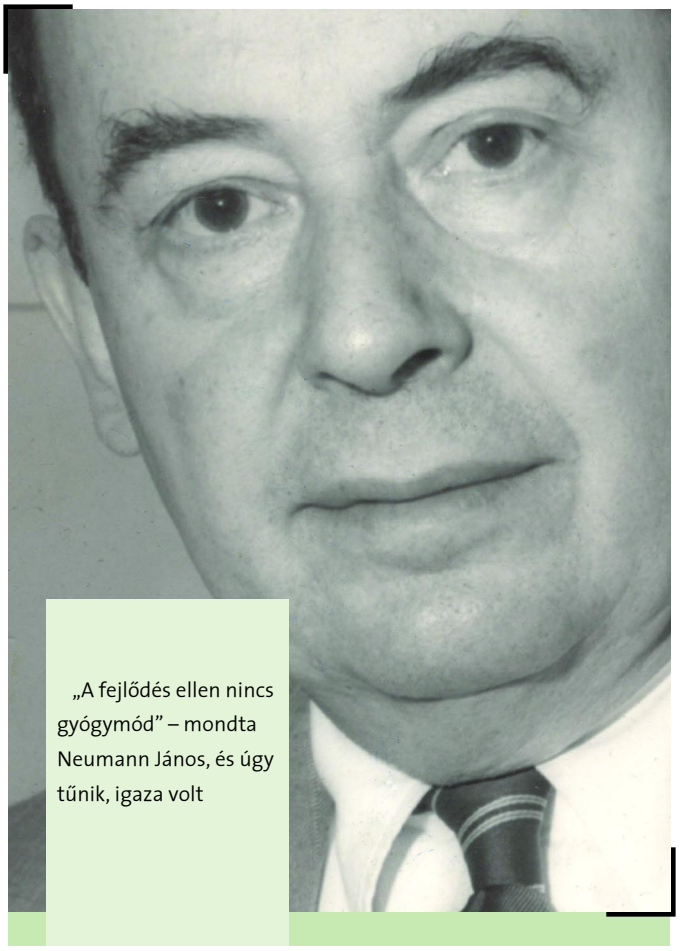
IT-hétpróba

Véget ért a Neumann-centenáriumi év keretében meghirdetett országos vetélkedő, az IT-hétpróba nevet viselő ECDL-verseny.

A döntőbe jutáshoz a versenyzőknek először hét internetes próbát kellett kiállniuk, vagyis a hét alkalommal 4-4 óra alatt kellett minél több ECDL-szerű feladatot megoldaniuk, és az interneten beküldeniük. A döntőbe, amelyre 2003. szeptember 26-án került sor a Puskás Tivadar Távközlési Technikumban, a legtöbb pontot elért ötven versenyző kerülhetett. A tét nagy volt, hiszen aki a helyszínen „éles” ECDL-vizsgakörülmények között valamennyi, immár igazi ECDL-vizsgapéldát helyesen, a nemzetközi követelményeknek megfelelően oldotta meg, nyereményként megkapta az Európai Számítógép-használói Jogosítványt (ECDL), sőt a helyezettek további díjakban is részesültek. Az eredmények tükrében elmondható, hogy nemcsak a tét, de a kihívás is nagynak bizonyult: az ötven versenyző közül mindössze hatnak sikerült mind a hét próbát teljesítenie – míg 16-an csupán egyetlen akadályt nem vettek teljes biztonsággal.

Az ünnepélyes eredményhirdetésre 2003. október 16-án került sor, a VIII. Országos (Centenáriumi) Neumann Kongresszus keretében, a Magyar tudományos Akadémián.

a KFKI népszerű TPA (Tárolt Programú Analizátor) számítógép-sorozata méltán aratott sikert a 70-es, 80-as években mind idehaza, mind az akkori „keleti blokk" más országaiban. A számítógépes kultúra hazai megteremtésében és elterjesztésében a KFKI meghatározó szerepet játszott, ezért vállalta fel a centenáriumi év főtámogatói szerepét. Ludman Lajos szerint az ünnepi év eseményei és a megemlékezések alkalmat adnak a magyar informatika fejlődésének áttekintésére, az örökség számbavételére és a jelen mérlegelésére is.



„A fejlődés ellen nincs gyógymód" – mondta Neumann János, és úgy tűnik, igaza volt

A tudomány jegyében

Alföldi István, az NJSZT ügyvezető igazgatója, a kongresszus szervezőbizottságának elnöke a tudományos szekciók következő témáit emelte ki: szoftvertechnológia, informatikai biztonság, legújabb kutatási eredmények.

A rendezvényen előadást tartott *Benoit Mandelbrot,* Neumann János tanítványa, de voltak más kiemelkedő előadók is, köztük olyanok, akik hazánk fiai, de nemzetközi hírnevet szereztek maguknak. Így például *Béládi László, Lovász László* és *ifjabb Simonyi Károly* – valamennyien jól ismertek –, valamint plenáris előadást tartott *Szász Domokos* akadémikus is. Összességében a tíz szekcióban több mint hetven előadást hallgatott meg a háromszázötven résztvevő.

Centenáriumi év

A centenáriumi év központi eseményén kívül számos más rendezvényre került sor az elmúlt tíz hónapban. A teljesség igénye nélkül érdemes kiemelni a márciusi Internet Fiestát, a májusban megrendezett World Wide Web-világkonferenciát, valamint a júliusban megtartott, az informatikának a mezőgazdaság területén történő alkalmazásával foglalkozó EFITA 2003 konferenciát.

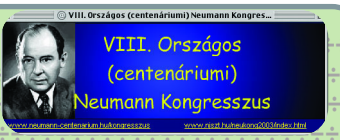
Büszkék lehetünk arra, hogy az NJSZT kezdeményezésére a Magyar Nemzeti Bank (MNB) ötezer forint névértékű ezüst Neumann-emlékérmét bocsátott ki, amely a „Híres magyar tudósok" sorozat újabb darabja.

A fentieken kívül érdemes megemlékezni arról, hogy a centenáriumi évben igen sok versenyre került sor. Az informatikai OKTV (Nemes Tihamér Országos Középiskolai Számítástechnikai Tanulmányi Verseny), a szintén hagyományos Országos Logó Verseny és a Garay diákprogramtermék-verseny mellett az NJSZT az ELTE-vel együttműködve 10–14 éves általános iskolások számára „Kihívás 2003, avagy ismerd meg az Európai Unió országait az interneten keresztül" címmel 3 fordulós versenyt hirdetett meg. Arany fokozatú támogatója az Oktatási Minisztérium és a Matáv Rt., védnöke pedig *dr. Magyar Bálint* oktatási miniszter, *Jürgen Köppen,* az EU magyarországi delegációjának vezetője, valamint *prof. Hámori József,* a Magyar UNESCO Bizottság elnöke volt. Meg kell még említeni az IT-hétpróba elnevezésű országos ECDL-versenyt, amely hét internetes fordulóból, valamint a legjobbak számára helyszíni döntőből állt. Az informatikai írástudást igazoló ECDL-bizonyítványt kaptak mindazok, akik a döntőben a nemzetközi követelményrendszernek eleget tettek.

Ugyancsak a rendezvénysorozathoz kötődve jelent meg *Kovács Győző* könyve Válogatott kalandozásaim Informatikában címmel, valamint *H. H. Goldstine* A számítógép Pascaltól Neumannig című munkája. Neumann János születésének századik évfordulója alkalmából látott napvilágot a Természet Világa folyóirat Neuman-nal foglalkozó különszáma is, amely a VIII. Országos (Centenáriumi) Neumann Kongresszusra jelent meg.

A centenáriumi év főtámogatója a KFKI-csoport, támogatója az IMFA volt. A program összeállításában az NJSZT együttműködött egyéb intézményekkel, szakmai szervezetekkel, egyebek között a Magyar Tudományos Akadémiával, az Informatikai és Hírközlési Minisztériummal, a Bolyai Társasággal, a Neumann János Digitális Könyvtárral és Neumann János nevét viselő egyéb intézményekkel is. }

Kapcsolódó webcímek:
www.neumann-centenarium.hu
www.njszt.hu



A virtuális valóság mint terápia?

A virtuális valóság *fogalma mindannyiunk számára ismerős. James Bond vagy a StarTrek űrhajó legénysége éppen úgy használta, mint számtalan más film futurisztikus főszereplője. Ám a mindennapokban, több mint húsz év múltán, szinte egyikünk sem találkozott vele. Kevesen tudják, hogy a virtuális valóságot körülvevő csend nem az elmúlást, hanem egy viharos technológiai forradalom előtti szélcsend utolsó perceit jelenti. Ez a technológia ugyanis már nemcsak a filmekben, a katonai szimulációkban és a számítógépes játékokban használatos. Fényes jövőjét nem a NASA vagy az amerikai hadsereg szupertitkos projektjei biztosítják, hanem egy csendes pszichiátriai klinika. Az agy gyógyító potenciálját legkönnyebben a virtuális valóság segítségével lehet az emberiség szolgálatába állítani. Így ha legközelebb háziorvosunk a szokásos pirulák felírása helyett a számítógéphez akar kapcsolni minket, ne idegenkedjünk, inkább élvezzük, ami következik.*

TAKÁCS BARNABÁS

Az agy évtizede

{ Az emberi agy fantasztikus képességeivel és az abban rejlő gyógyító lehetőségekkel már az ókori kínai és görög orvosok is tisztában voltak. A szellemben és lélekben megjelenő zavarok gyakran vezetnek betegségekhez, amelyeket csak a belső, velünk született egyensúly helyreállításával lehet elmulasztani. A sámánok és a törzsi varázslók, a keleti bölcsek és a filozófiai iskolák követői, valamint a gyógyítás művészetének művelői is ezt az elvet követik. Az agyban rejlő potenciál teljességét azonban csak az elmúlt ötven évben kezdtük tudatosan és tudományosan felfedezni, amikor *Freud, Jung* és sok más orvos munkássága nyomán megalapoztuk a pszichoterápia eszköztárát. Az elmúlt évtizedekben kialakult módszerek – például a hipnózis vagy az autogén tréning, napjainkban pedig a virtuálisvalóság-terápia – olyan új eszközöket adtak a kezünkbe, amelyek a génsebészet, a gyógyító mikromasinák hangos kampánya mellett csendesen, de radikálisan megváltoztathatják az orvoslásról alkotott képünket. Gyakran halljuk, hogy a psziché a testtől, a test pedig a pszichétől függ. De hogyan lehet ettől az ellentmondástól a gyógyítás felé elindulni?

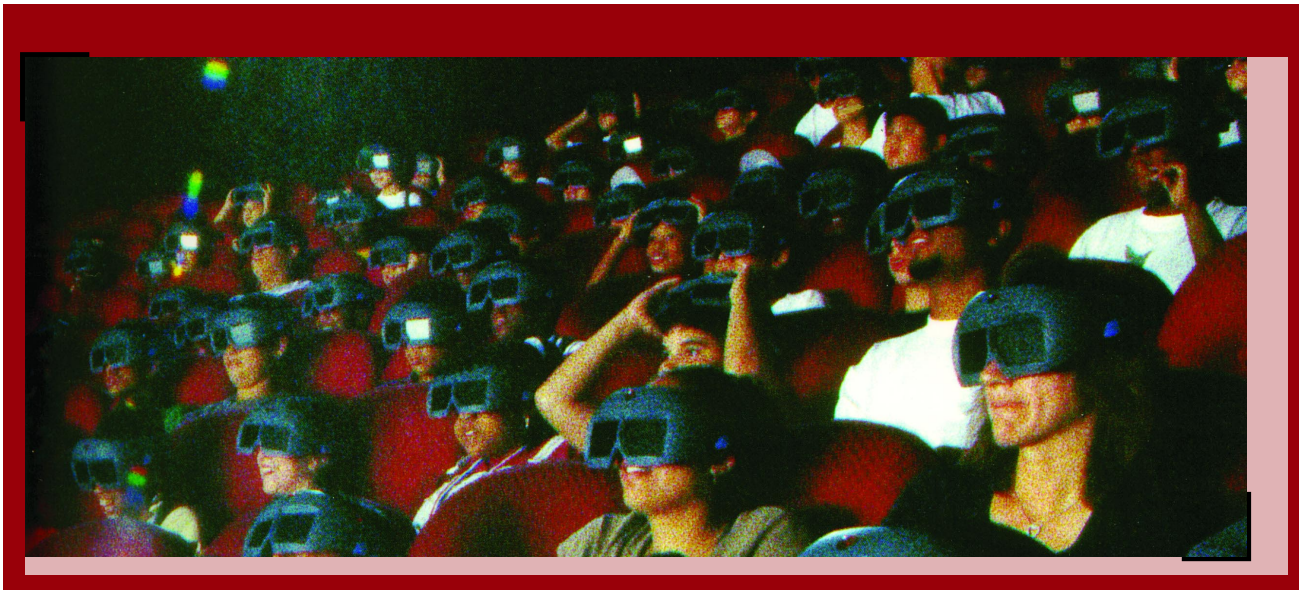
Játék és gyógyítás

A virtuális valóság módszere a technikai nehézségek ellenére nem újdonság. Az elmúlt évtizedben a pszichiátria sok-sok területén sikerrel alkalmazták. A klasszikus betegségek, a *depresszió,* a különböző félelmek és *fóbiák* kezelése mellett használták már *fájdalomcsillapításra,* gyerekek *figyelem-* és *tanulászavarainak* vizsgálatára, illetve kezelésére, sőt *dohányosok* és *alkoholisták rehabilitációjára* is. A módszer sikerének kulcsa a minél valósághűbb képi megjelenésben rejlik. Például

annak a betegnek, aki fél a magasban, egy virtuális lift segítségével újra és újra ilyen jellegű „szédítő” szituációt lehet teremteni, amíg meg nem szokja, és normálisan nem tudja kezelni a helyzetet. Hasonlóképpen azok, akik nem képesek emberek előtt nyilvánosan beszélni, vagy akár másokkal kapcsolatot teremteni (szociális fóbia), egy virtuális előadóban vagy partin gyakorolhatják ezt.

Az alkalmazás másik területe a *fájdalomcsillapítás,* amit súlyos égési sérülést szenvedett gyerekekkel próbáltak ki. A gyerekeket hóval borított virtuális világba helyezték, ahol már a hideg „látványa” is elégnek bizonyult ahhoz, hogy agyuk úgy érezze, fájdalmuk enyhült. (Az eredményt a műszeres mérések is alátámasztották.) Szintén gyerekekkel foglalkozott a *virtuális osztályterem* program, amelyben a tanulással nehezen megbirkózó, figyelemzavaros gyerekeket vizsgálták.

Végül a *kábítószerfüggés* és más *addiktív* betegségek kezelésében is fontos szerephez jut a virtuális valóság. Dohányosok és alkoholisták virtuális bárban történő kezelése során kimutatták: ezzel a módszerrel fokozatosan elérhető, hogy a betegek megtanuljanak ellenállni azoknak a körülményeknek, szituációknak (például egy nyitott sörös üveg vagy egy csomag cigaretta közelsége), amelyek erős vágyakozást váltanak ki belőlük.



Hogyan működik?

A *virtuálisvalóság-terápia során szintetikus 3D-elemek, panorámafényképek és videók* segítségével elérjük, hogy a beteg úgy érezze, jelen van egy adott helyszínen. A teljes jelenlét élménye elhiteti az aggyal, hogy nem az orvosi rendelőben, hanem máshol vagyunk. Más szóval a virtuális valóság segítségével a klinika elhagyása nélkül olyan világokba kerülünk, amelyek nyugalmat árasztanak, feladatok elé állítanak minket, esetleg éppen félelmeink legyőzését segítik elő. Ily módon átprogramozhatóvá válnak reakcióink, bevett szokásaink – a valós élet kockázatai nélkül, orvos által kontrollált és megismételhető körülmények között. A virtuális helyszínek gyakori változtatásával természetesen az is elérhető, hogy ne csupán egy konkrét szimulált környezetet szokjunk meg, hanem a kezelés után a valós életben is szembe tudjunk nézni problémáinkkal.

A 360 fokos panorámaképek különösen hasznos eszköznek bizonyulhatnak a mindennapi, otthoni használat során, például a hangulatok, kedélyállapotok, érzelmek befolyásolásában. Egy hosszú nap fáradalmait valamely távoli, csendes szigeten pihenhetjük ki, a virtuális folyó közepén csónakunkban ringatózhatunk az őserdő madarainak távoli hangját hallgatva, felmehetünk egy New York-i felhőkarcoló tetejére, vagy kiruccanhatunk az Északi-sarkra is.

Hardverforradalom és társadalombiztosítás

A virtuálisvalóság-terápia széles körű elterjedését meglepő módon a számítógépes játékok térhódításának köszönheti majd. A grafikus kártyákat, illetve személyi számítógépeket gyártó cégek ugyanis olyan „fegyverkezési versenybe” kezdtek, amelynek győztesei csakis a fogyasztók lehetnek. Egy ma átlagosnak tekinthető otthoni gép grafikai teljesítménye vetekszik az 5-10 évvel ezelőtti szuperszámítógépekével. A közeli jövőben lassan az otthonokban is megjelennek az olcsó, fejre szerelhető virtuálisvalóság-szemüvegek, a hardverháború csatazajának elültével pedig olyan eszközök maradnak a kezünkben, amelyek új, ma még talán el sem képzelhető szolgáltatások bevezetéséhez teremtik meg az alapokat. Így lehetséges, hogy a PlayStation nem a karácsonyfa alá fog kerülni, hanem a sarki patika polcára. Bosszankodni pedig csak azon fogunk, hogy az árát miért nem téríti meg százszázalékosan a társadalombiztosítás. }

Stigma

Azokat a sebeket, amelyek Krisztus testén keletkeztek keresztre feszítése során, stigmának nevezik. Elsősorban a kezébe-lábába vert szögek helyét, a közvetlen halálát okozó, oldalába szúrt dárda nyomát és a töviskoszorú okozta fejsebeket hívják így, de sok későbbi stigmatizálton megjelentek a korbácsütések vagy a vállon vitt kereszt nyomai is. Egyeseken gyűrűnyom szintén megfigyelhető volt, ami a Krisztussal való jegyességet jelzi (1.).

SZENDI GÁBOR

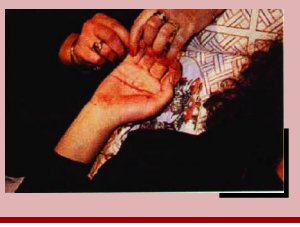
Assisi Szent Ferenc

A hagyomány szerint az első stigmatizált *Assisi Szent Ferenc* volt, bár már *Szent Pál* is tett homályos utalást arra, hogy megjelentek rajta ilyen jegyek (2.).

Szent Ferenc gazdag családban született, s sokáig vidám, dorbézoló életet élt, rangra és dicsőségre vágyva. Volt egy-két különös álma, de ezzel akkor még nem sokat törődött. Egyszer azonban egy misén, amely a gazdagságot és a földi hívságokat ostorozta, úgy érezte, hogy mindez személy szerint neki szól, megtagadott hát minden földi hívságot, és durva ruhába öltözve téríteni indult (3.). Hosszú, kalandos utazásokkal teli időszak után 1224-ben La Vernába tért meg három kísérőjével. Egyikük, *Leo* testvér később részletesen leírta az eseményeket. Érkezésükkel hosszas böjtölés és ájtatoskodás vette kezdetét. Leónak egy éjszaka az a félelme támadt, hogy Ferencet halva találja, így bekukucskált a kunyhójába, és megpillantotta őt, amint térdel, és a mennyek felé tárt karokkal imádkozik. Hirtelen fényesség támadt Ferenc feje körül, s egy hang is hallatszott, de hogy mit mondott, azt Leo nem értette. Elszégyellte magát, és el akart osonni, de egy ág megreccsent a lába alatt. Ferenc felpattant, láthatólag várt valakit, és a siránkozó, bűnbánatos Leót elküldte a Bibliáért, hogy abból tudják meg az Úr akaratát. Leo háromszor nyitotta ki a Bibliát, s mindannyiszor a passiónál nyílt ki a könyv. Ferenc ebből megértette az Úr akaratát, és azért könyörgött, hogy átélhesse Krisztus szenvedéseit. Hajnal felé hirtelen vakító világosság támadt, egy szeráf (hatszárnyú angyal) tűnt fel, s Ferenc lábán és kezén hirtelen sebek jelentek meg, oldalát pedig mintha lándzsa döfte volna át. Majd a lángoló alak beleolvadt Ferencbe, aki nagyot kiáltva, eszméletét veszítve omlott a földre (4.). Öt seb jelent meg a testén. Kerek, fekete dudor látszott a tenyerén, mintha a szög benne lenne a kezében, és kézfejeiből egy visszagörbített szöghegyszerűség állt ki (5.). Lábán hasonló stigma volt, a szög feje a lábfejéből állt ki. Teste jobb oldalán lándzsaszúrás helye éktelenkedett, a seb gyakran vérzett, ilyenkor reverendáján vérfoltok jelentek meg. A sebek sok szenvedést okoztak neki, amihez még hozzáadódott megromlott egészségi állapota – ekkor már szinte vak volt.

Assisi Szent Ferenc korának másik híres stigmatizáltja *Sienai Szent Katalin,* akinek kezdetben látható stigmái voltak, de mert alázatosan kérte az Úrtól, hogy azok váljanak láthatatlanná, eltűntek, csak a szenvedés maradt meg neki (6.). Egy másik, a XVI. században élt Szent Katalinról feljegyezték, hogy stigmái periodikusan jelentek meg, s mindig csütörtök déltől péntek délután négy óráig tartottak.

Dr. Imbert a XX. század elején összegyűjtötte az összes addig feljegyzett stigmatizáltat, és összesen 321-et vett lajstromba. Érdekes módon közülük mindössze 41 volt férfi (6.)!



Stigma és gyanakvás

Természetesen a középkori eseteket tudományosan még nem vizsgálták, hitelességük abban áll, hogy a történteket sokan látták. Maga az egyház is erős kétkedéssel állt hozzá a stigmákhoz. Nem alaptalanul: például *Magdalena de la Cruz* 1543-ban a halálos ágyán bevallotta, hogy stigmái tudatos csalások voltak. *Maria de la Visitacionť*, „Lisszabon szent apácáját" az inkvizíció megvizsgálta, s nem hagyományos kínzóeszközeivel, hanem egyszerű lemosással bizonyította be, hogy a nővér csak magára festette a stigmákat (2.). A XIX. század racionalizmusánk fényében még kevésbé tűnt szentségtörésnek egy-egy eset tüzetesebb vizsgálata.

Anne Catherine Emmerich

Anne Catherine Emmerich 1774-ben született, szegény paraszti családban, s egész gyermekkora és ifjúsága erős vallásos buzgalomban telt el. Látomásai voltak, kegyes és önfeláldozó életet élt, egészsége viszont gyenge lábakon állt. Különféle kolostorokban dolgozott cselédként, ahol nemigen szerették, mert buzgalma és eksztatikus imái kontrasztba állították őt a kevésbé buzgó nővérekkel (7.). 1813-ban aztán ágynak esett, és stigmák jelentek meg rajta: fején a töviskorona okozta sérülések, mellén egy vörös kereszt, kezén-lábán pedig sebek. Szigorú vizsgálatot rendeltek el, három orvos is megnézte, de a stigmákat valódinak találták. *Von Droste* lelkész két orvos kíséretében nagyítóval vizslatta a jeleket. Megállapította, hogy a vér a sértetlen bőrön át tör utat magának, és amikor letörölte, az lassan ismét megjelent (8.). Catherine fejéből folyamatosan szivárgott a vér, átitatva párnáját és hálóingét. Később az Úr meghallgatta imáit, és 1818-ban kezén-lábán beforrtak a sebek, de a többi megmaradt. Nagypénteken azonban az összes stigma megnyílt, és újból vérezni kezdett. Ekkor újabb vizsgálat következett, a halálos beteget átszállították egy nagy terembe, ahol három héten át éjjel-nappal figyelték, lelkileg is gyötörték, hogy vallja be a csalást, de a stigmák makacsul igaznak bizonyultak.

A patikusok védőszentje

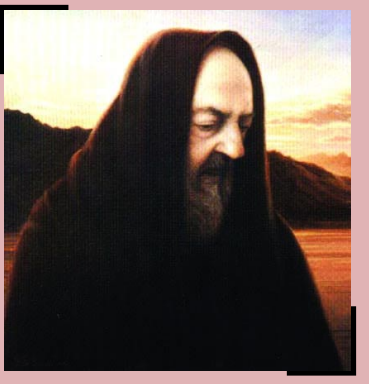
Egy másik ismert és tüzetesen megvizsgált eset *Gemma Galganié*, aki ma a patikusok védőszentje. Már ötévesen mély rajongást érzett Isten iránt, egyfajta személyes kapcsolatot teremtett vele egész életére. Még húszéves sem volt, mikor súlyosan megbetegedett, megsüketült, haja kihullott, gerince meggörbült, végtagjai megbénultak. *Szent Gábriel* élettörténetét kezdte olvasgatni, és hozzá imádkozott. Halálos ágyán fekve egy éjszaka megjelent neki Szent Gábriel, és Gemma egy hét múlva meggyógyult (9.). Nővérnek akart beállni különböző egyházi rendekbe, de elutasították, talán gyanúsan csodás gyógyulása miatt (10.). Egy este ima közben megjelent neki Jézus, akinek sebeiből lángnyelvek csaptak ki, amelyek megérintették Gemma kezeit, lábait és szívét. Sok szemtanú leírása maradt fent, aki látta, ahogy a vér folyamatosan folyik a kezéből és a lábából.

Gemma sebei minden csütörtök este nyolc órától péntek délután háromig intenzíven véreztek. Felnyílásuknak semmiféle fizikai előjele nem volt – írja *Germano* atya –, egyedül Gemma önkívületi állapota. A kézfején hosszúkás, a tenyerén pedig kerek seb nyílott meg fokozatosan (8.). Amikor a vérzés péntek délután abbamaradt, a sérülések szépen becsukódtak. A lábon lévők nagyobbak voltak, és olyan mintázatot mutattak, mintha a jobb lábfejet ráhelyezték volna a balra, majd egyetlen szöggel ütötték volna át. Más alkalommal *Gaetano* atya, aki nem hitt Gemmának, az eksztázis alatt lemosta a lány sebeit, amelyek egy pillanat múlva ismét vérezni kezdtek (5.).

Louise Lateau

Louise Lateau 1850-ben született, és életét egy kis belga faluban töltötte (6.). Tizenhat éves volt, amikor kolerajárvány tört ki, és ő ápolónőnek jelentkezett egyházközségében, ahonnan már szinte mindenki elmenekült, aki csak tudott. Tizennyolc évesen eksztázisba esett, és stigmák jelentek meg rajta. Számos orvos vizsgálta meg pénteki eksztázisai alatt, s mind állította, hogy sebeit nem maga okozza. Rafinált trükkökkel próbálták megakadályozni a feltételezett önsértést, de a sebek mindig megjelentek, és véreztek (6.). Amikor azokat szárazra törölték, a vér a bőrön átszivárogva ismét megjelent. Egy korabeli megfigyelő így írja le a látottakat: „Minden csütörtök reggel egy rózsaszín, ovális folt jelenik meg a kézfejen és a tenyéren, míg a lábfejen egy rózsaszínes négyszög. Nagyítóval vizsgálva a bőr felszíne sértetlen. Csütörtök délre egy hólyag keletkezik a rózsaszín foltokon, amely tiszta vérsavót tartalmaz. Csütörtök éjjel egy körül a hólyagok felszakadnak, és vérezni kezdenek. A vérveszteség egy stigmaesemény alatt kb. 3-4 deciliter. A vérzés szombatra megszűnik. Mindeközben Louise eksztatikus állapotban van, s arcán a szemlélődéstől a bűnbánat okozta szenvedésig mindenféle érzelem megjelenik. Louise beszámolója szerint eksztatikus állapota ragyogó fénnyel kezdődik, azután különféle alakok mennek el mellette, majd megjelenik a keresztre feszítés teljes jelenete. Látja Krisztust, látja a sebeit, a töviskoszorút, az apostolokat és a zsidókat. Látomásai alatt alig eszik" (11.).

vérzik (15.). Kezdetben egyáltalán nem örült ezeknek a stigmáknak, Babitscsal szólva „rühellte a prófétaságot", s azért imádkozott, hogy szűnjön meg az állandó rettenetes fájdalom és vérzés. De a sebek véreztek tovább, és ez ötven éven át, haláláig így is maradt. A sebek soha nem gyógyultak be teljesen, de el sem gennyesedtek. 1919-ben nagy vizsgálatok kezdődtek, több patológus és orvos megvizsgálta az atyát, s megállapították, hogy a sebek nem mesterséges manipuláció termékei (8.). Az egyház nem nagyon tudott mit kezdeni Pio atyával, megtiltották, hogy nyilvánosan misét tartson és levelekre válaszoljon. De a csoda híre elterjedt, s zarándokok hada indult meg felkeresni őt: napi tíz-tizenkét órában gyónásokat hallgatott, évente vagy huszonötezret. Az atya körül tanítványok és hívek ezrei gyülekeztek, ami világméretű mozgalommá dagadt. Rendkívüli képességeiről regélnek, állítólag képes volt olvasni mások lelkében, és bizonyos dolgokat meg tudott



Pio atya

Francesco Forgione, vagyis *Pio* atya a XX. század egyik híres stigmatizáltja. 1999-ben avatták szentté. Szegény paraszti családból származott, már ötéves korában az volt az álma, hogy szerzetes legyen. 1910-ben avatták pappá (12.). Állandó betegeskedése miatt hat évig falujában élt. 1916-ban katonai papi szolgálatra sorozták be, ahonnan tüdőbántalmak miatt 1918 tavaszán elbocsátották. Ekkor felettesei a San Giovanni Rotondó-i kapucinus kolostorba küldték, ahol azután élete végéig élt (13.). 1918 augusztus 5-én elmélyült imája közben különös alak jelent meg, s hirtelen úgy érezte, oldalát átszúrták, mint Krisztusét (14.). Szeptember 20-án ismét furcsa dolog történt, amit Pio atya úgy írt le, hogy a mise celebrálása után hirtelen nagy álmosság tört rá, minden külső és belső inger eltávolodott tőle, s hihetetlen nyugalom és béke töltötte el. Ekkor az a rejtélyes alak jelent meg előtte, aki korábban is, de most keze, lába és oldala vérzett. Megrémült, s úgy érezte, menten meghal, ha az Úr nem erősíti meg szívét. Aztán a látomás eltűnt, és Pio atya ráébredt, hogy keze, lába és oldala

jósolni. 1947-ben egy pupilla nélkül, vakon született kislánynak visszaadta a látását. Képes volt arra is, hogy egyszerre két helyen legyen: miközben ott volt kolostorában, közben máshol is járt. Mikor 1968-ban, 81 évesen meghalt, temetésén százezer ember vett részt.

Pio atya tenyerén és kézfején szinte folyamatosan vérző, mély nyílás volt látható. Az orvosok vitatkoztak azon, hogy a két seb között van-e átjárás, magyarán hogy a kezén van-e egy lyuk (5.). *Dr. Romanelli* két oldalról belenyúlt a sebbe, és állította, hogy ha kicsit még erőlteti az ujjait, azok találkoztak volna, de ezzel akkora fájdalmat okozott volna Pio atyának, hogy lemondott róla. Egy patológus, *Bignami* professzor felszíninek ítélte a sebeket, de kizártnak tartotta, hogy mesterségesen idézték volna elő azokat.

Az egyház 1923-ban kijelentette, hogy Pio atya sebei nem csodás eredetűek, bár azt sem állította, hogy csalás termékei. Mindenesetre igyekezett elszigetelni Piót a híveitől. A háttérben egy később pedofíliával megvádolt, ezért kicsit hiteltelenné vált érsek mesterkedései is álltak, aki azt állította, hogy Pio sebe időnként karbolszagú volt, máskor meg kölniillatú. A kétkedők szerint Pio atya karbolsavval frissítgette sebeit

egészen haláláig (5.). Közvetlenül halála előtt a sebek hirtelen felszívódtak (13.), amit a kétkedők úgy magyaráznak, hogy már nem volt ereje őket „karbantartani".

A csalásnak azonban több dolog ellentmond. Pio nem tekintette csodának a sebeit, nem mutogatta, inkább szégyellte, rejtegette, sőt orvosokkal kezeltette azokat, ám nem múltak el. A sebek élete során a kezén „rossz" helyre vándoroltak, ami inkább bizonyítja azok spontán keletkezését, mint a tudatos csalást. Ha valaki csalni akar, az ott idézi elő a stigmát, ahol az leginkább imitálja Krisztus sebeit.

Általános megfigyelés, hogy a stigmák ellenállnak az orvosi kezeléseknek, és soha nem figyelhető meg rajtuk semmiféle fertőzés vagy rákos elfajulás. A sebekből szivárgó vér mindig tiszta, és nem bocsátanak ki kellemetlen szagot, sőt olykor finom illat árad belőlük.

Egy lehetséges magyarázat

Az isteni eredetet sem vitatni, sem igazolni nem lehet, ezzel tehát nem foglalkozunk. Mindenesetre érdemes megjegyezni, hogy nemcsak katolikus stigmatizációról tudunk, hanem a muszlimok között is ismert a jelenség, rajtuk *Mohamed* csatában szerzett sebei szoktak megjelenni (1.).

A természettudományos magyarázatok egyik módszere a csalás bizonygatása. Ez persze nem más, mint a jelenségek egyszerű tagadása. Ebből azonban az következne, hogy az egyszerű parasztlánytól a szent emberig csupa ügyes csalóból és bűvészből áll a stigmatizáltak listája.

Akik a jelenséget elfogadják, egyik magyarázatként a „véres verejték" elméletét hozzák fel. A történelem során rengeteg esetet írtak le, amikor egy személy félelmében, dühében vagy egyéb szélsőséges érzelmi állapotában vért, de legalábbis valami vérszerűt izzadt ki, vagy könnyezett (6., 11.).

Sokan a hipnotikus jelenségeket hívják segítségül magyarázatként. Kétségtelen, hogy a hipnózis története elég sok csodás gyógyulást produkált, ami szintén arra utal, hogy rendkívül komoly testi hatásokat lehet elérni a képzelet mozgósítása révén. A hipnózis és a hisztériás jelenségek világa szoros kapcsolatot mutat, erre már *Charcot* rámutatott.

Tehát egy harmadik, a legvalószínűbb magyarázat az emberi szuggesztibilitással, illetve a test és a lélek közötti, hisztériásoknál tapasztalható „átjárással" hozza kapcsolatba a stigmákat (11.). A hisztériás jelenségek vagy modernebb elnevezéssel szomatizálások valójában szinte bárkinél megjelenhetnek, például komoly stressz hatására.

Charcot, majd *Freud* is felfigyelt arra, hogy a hisztériás bénulások, érzéskiesések, megvakulások, megnémulások és egyéb, súlyos neurológiai betegségeket imitáló tünetek mindig a szerint alakulnak ki, amit a páciens a betegség jellegéről tud vagy képzel. Így például féloldali hisztériás bénuláskor mértani pontossággal az egyik testfél szokott megbénulni, mert az átlagember nem tudja, hogy a féloldali bénulás nem így „működik".

A hisztériás jelenségek kapcsolata az ismeretekkel azért fontos a stigmák megértésében, mert számos stigmatizáltnál kimutatható, hogy a krisztusi sebekről való tudása befolyásolta a stigmák jellegét. Egyik híres példa *Theresa Neumanné,* aki a XX. század híres stigmatizáltja volt. Kezdetben kezein a sebek kör alakúak voltak, majd amikor tudomást szerzett arról, hogy a rómaiak négyszög alakú szögeket használtak, kézsebei átalakultak (2.).

Az erős motiváltság is megfigyelhető: a legtöbb stigmatizált vágyik arra, hogy átélhesse Krisztus szenvedéseit.

Pio atya stigmáit illetően különös, hogy nála a dárda okozta seb bal oldalon jelent meg, miközben a krisztusi oldalstigma jobb oldalon van. Az is ismeretes, hogy az újabb régészeti vizsgálatok szerint a szögeket keresztre feszítéskor nem a kézfejbe, hanem a csuklóba verték, s a huszadik század második felében megfigyelt stigmatizáltak között megszaporodtak a csuklósebek (2.).

A hisztériás vonalat erősíti az is, hogy majd mindegyik stigmatizált különös, sokszor tisztázatlan betegségekben szenvedett, és a stigmák megjelenése sokszor egybeesett csodás gyógyulásukkal. A vérzés a legtöbb stigmatizáltnál péntekre erősödött fel, ami tudattalan időzítésre utal. Végül az is feltűnő, hogy a stigmatizáltak között hétszer több nőt találunk, s a hisztéria jellegzetesen női betegség.

A stigmatizáció persze mégiscsak több egyszerű hipnotikus vagy hisztériás jelenségnél – ez utóbbiak inkább lehetséges értelmezési modellek. A sokféle jelenség és modell mögött azonban az ember áll, eddig fel nem tárt képességeivel és lehetőségeivel. }

Kapcsolódó webcímek:

1. *www.forteantimes.com/articles/162_padrepio.shtml*
2. *www.findarticles.com/cf_0/m2843/4_24/63693003/print.jhtml*
3. *www.newadvent.org/cathen/06221a.htm*
4. *www.cin.org/franstig.html*
5. *www.angelfire.com/rebellion/stigmaticsorcery*
6. *www.newadvent.org/cathen/14294b.htm*
7. *www.newadvent.org/cathen/05406b.htm*
8. *www.arthursmithphd.com/chapter7.htm*
9. *www.stgemma.com*
10. *www.scborromeo.org/saints/gemma.htm*
11. *www.worldwideschool.org/library/books/tech/medicine/AnomaliesandCuriositiesofMedicine/chap9.html*
12. *www.stthomasirondequoit.com/SaintsAlive/id266.htm*
13. *www.mexicohotels.com/padrepio*
14. *www.capuchinfriars.org.au/padrepio.htm*
15. *www.padrepio.com/app2.html*

Kiadványok kezdőknek

Az Internet Kalauz 1996 februárjában foglalkozott azzal, hogy miképp kell megtenni a világháló használatának első lépéseit. Bár a magazin folyamatosan próbált szólni a kezdőkhöz is, egy újság nem ismételheti önmagát: az, ami az elmúlt hónapban megjelent, nem közölhető még egyszer. Pedig hát a kezdő attól kezdő, hogy most kezd ismerkedni az internettel, esetleg épp ezért ma vásárolja meg az első internetes újságot is, és csalódik: őt bizony ez a haladóknak készült magazin nem nagyon kalauzolja...

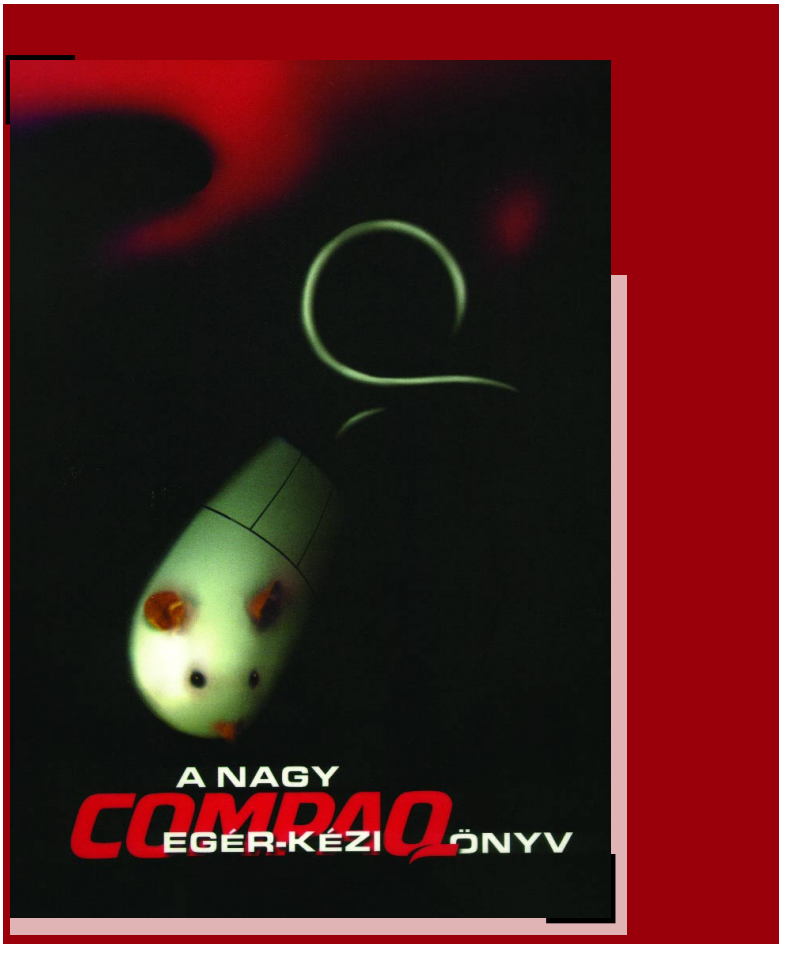
{ A kezdeti lépéseket nem egy folyóirat, hanem egy alkalmi kiadvány, füzet vagy könyv tudja összefoglalni, amely ha elfogy, akár újra megjelenhet, kielégítve az új igényeket. Hogy van-e, lesz-e ilyen igény? Nos, év elején nyolc magyar közül csak egy internetezett rendszeresen. Ma is mindössze húsz százalék körül lehet az internetezők aránya, vagyis bár gyorsan növekszik a számuk, tízből nyolcan még mindig nem használják a világhálót. A számok tehát azt mutatják, hogy igény van, és lesz is!

Mégsem hemzsegnek a boltokban a közérthető, egyszerű, hétköznapi felhasználóknak szóló kiadványok. Illetve a közelmúltban megjelent kettő is, mintegy késői folyatatásaként annak, amelyet a Compaq megbízásából még 1998-ban szerkesztett *Vámos Miklós* író. A következőkben ama régi és a két új kiadványt ismertetjük, mintegy kedvet csinálva olvasásukhoz, esetleg további hasonlók írásához, kiadásához is.

Egerek és emberek

Vámos Miklós Nagy egér-kéziQönyve nem szerepel sem az író, sem az AB OVO Kiadó bibliográfiájában, pedig igazán példaértékű tett volt a HP által időközben megvásárolt számítógépgyártó magyar leányvállalatától, hogy komputerei mellé ezt a könyvet adta – a megjelenés utáni néhány hónapban – „egéralátétnek". (A példát most az Axelero követi, amely új ADSL-előfizetőit ajándékozza meg *Pohly Ferenc* Kattintókönyvével – érdekes véletlen, hogy még a címek is hajaznak egymásra...)

„Valamikor a hatvanas években ugyanúgy ismerkedtem az autóval – egy másik, ma már mindennapivá vált eszközünkkel –, mint húsz évvel később a számítógéppel" – írja Vámos. „Első járművem egy Trabant 601 Combi volt, gatyakék, *de luxe*. Kevéssel az után, hogy e használt kocsit megvásároltam, büszkén elindultam, hogy én legyek az országutak királya. Hamarosan érzékeltem, hogy a motor ezt nem szeretné: akadozott, köhögött, rángatott. Akkor még nem tudtam, e jelenség trabantos körökben jól ismert: „egyhengerezik" az autó. Minek folytán én, a száguldás szerelmese, óránként tizenhat kilométeres sebességgel, buja füstfelhőket eregetve araszoltam előre, attól félvén, rögtön lefullad a motor. Amint ez megtörtént, kivettem a kesztyűtartóból a szakmunkát, melyet már az autóvásárlás napján beszereztem: ÍGY GONDOZD A TRABANTODAT! E művet természetesen szakember írta. Hamar megtaláltam a vonatkozó fejezetet, mi a teendő lefulladás esetén. Először is meg kell nézni a gyertyákat, és amelyik „be van köpve", azt ki kell cserélni. Fölnyitottam a motorháztetőt, s a könyv szemléltető fotója alapján hamar rátaláltam a két gyertyára. Megtapogattam őket. Az egyik jéghideg volt, a másik tűzforró. Világos, gondoltam. Ugye, a villanykapcsoló is csak akkor melegszik, ha elromlik. Tehát kicseréltem a forró gyertyát (nem kis büszkeséggel jegyzem meg, hogy volt nálam pótgyertya). Majd ugyanúgy egyhengerezve, le-lefulladva lekínlódtam magam a következő benzinkúthoz..."



Vámos Miklós később tüzetesen átlapozta a Trabant-kézikönyvet, de nem talált benne utalást arra, hogy a hidegség jelzi azt, hogy a gyertya nem üzemel, szakember erre nem is gondol. Rendszergazdánk is így járt, amikor a számítógép-vásárláshoz őszülő fejjel eljutó újságíró kollégánknak próbálta elmagyarázni a számítógépes szövegszerkesztés rejtelmeit. Már-már úgy tűnt, hogy a kolléga mindent ért, kezelgette szépen az írógépre emlékeztető tasztatúrát, majd feltett egy kérdést: és az a nyilacska mit keres a képernyőn? Rendszergazdánk csak azt az aprócska tényt felejtette el elmagyarázni, hogy miképp vezérelhetjük az egérrel a számítógépet, ez ugyanis neki természeteses volt, éppúgy, mint a Trabant-kézikönyv szerzőjének, hogy nem a meleg gyertyát kell kicserélni.

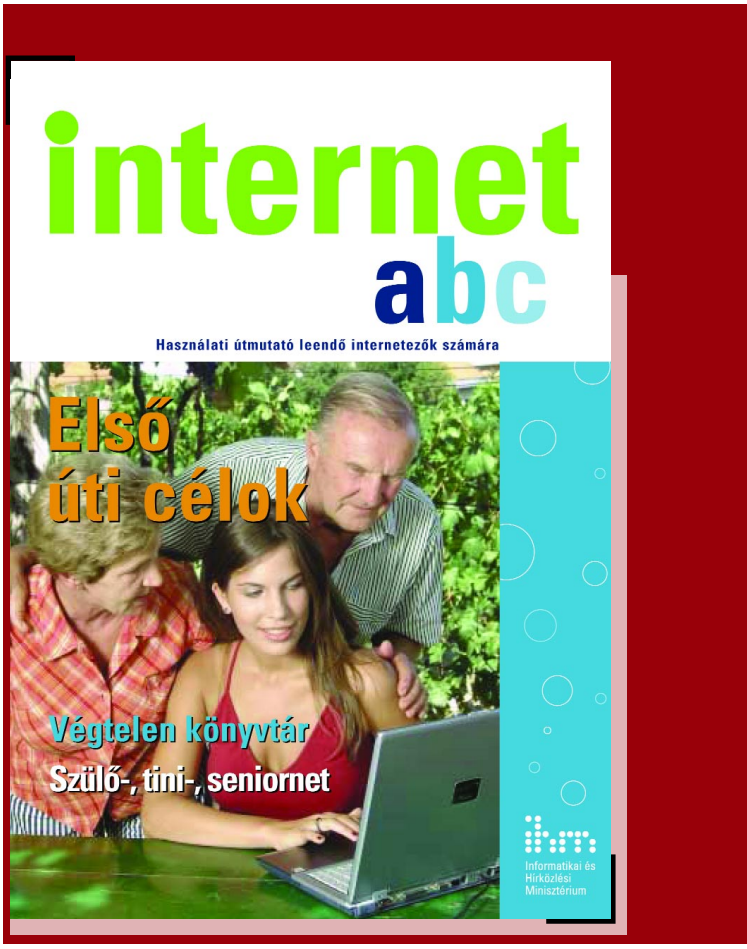
Vámos Miklós könyvének témája inkább a számítástechnika, semmint az internet, de a sztorik szereplői között már ott is akad olyan (pl. *Korniss Péter),* aki megadja weboldalának elérhetőségét (**www.webdesign.hu/pkorniss** – még ma is ez a cím!).

Kezdőlépések

Időrendben az idei BNV-re megjelent és rövidesen a posta-hivatalokban, teleházakban is hozzáférhető Internet-abc (**www.internet-abc.hu**) a következő kiadvány. A füzet, amelyet az IHM megbízásából az Internet Kalauz csapata szerkesztett, a felnőttkorúak internettel szembeni gátlásait próbálja oldani. A szerzők és a szerkesztők úgy vélték, hogy a mai számítástechnika nem ott tart, ahol egykoron a Trabant de luxe, hanem ott, ahol egy fedélzeti komputerrel is ellátott, tisztes, középkategóriájú XXI. századi autó, amelyben nemhogy „egyhengerezés" nincs, de a vezetőnek azt sem kell tudnia, hogy mi van a motorháztető alatt: elegendő elolvasni a fedélzeti komputer üzenetét, hogy mikor kell kötelező (vagy éppen rendkívüli) szervizre vinni a kocsit.

Vágjunk bele! – mondja a miniszteri ajánlást követő első cikk címe. „Ma Magyarországon szinte minden lakóház néhány kilométeres körzetében található olyan hely, ahol működik számítógép, és az internetkapcsolat is él! Ez lehet az iskola, a munkahely, a szomszéd lakása, de többnyire akad olyan nyilvános hely is, ahova bárki bemehet, és ingyen vagy nagyon kis költségért egy órát internetezhet."

Ez a füzet tehát nem onnan kezdi, hogy installáljunk egy számítógépet, hozzuk létre az internetkapcsolatot, és azután valahogy jussunk el az első weboldal letöltéséig, hanem azt javasolja, hogy ahol már van bekapcsolt számítógép és élő internetkapcsolat (netán letöltött weboldal is), ott kezdjük, ott tanuljuk meg a keresést a weben vagy a kapcsolatépítést. Található a füzetben jó néhány webcím is, de ennél sokkal értékesebb az a sok száz valódi utca-házszám, amely a nyilvános internetezőhelyek elérhetőségeit adja meg (természetesen a teljesség igénye nélkül) az ország különböző pontjain. Csak amikor az ember már tudja, mit kaphat az internettől, érdemes foglalkozni azzal, hogy legyen-e otthon

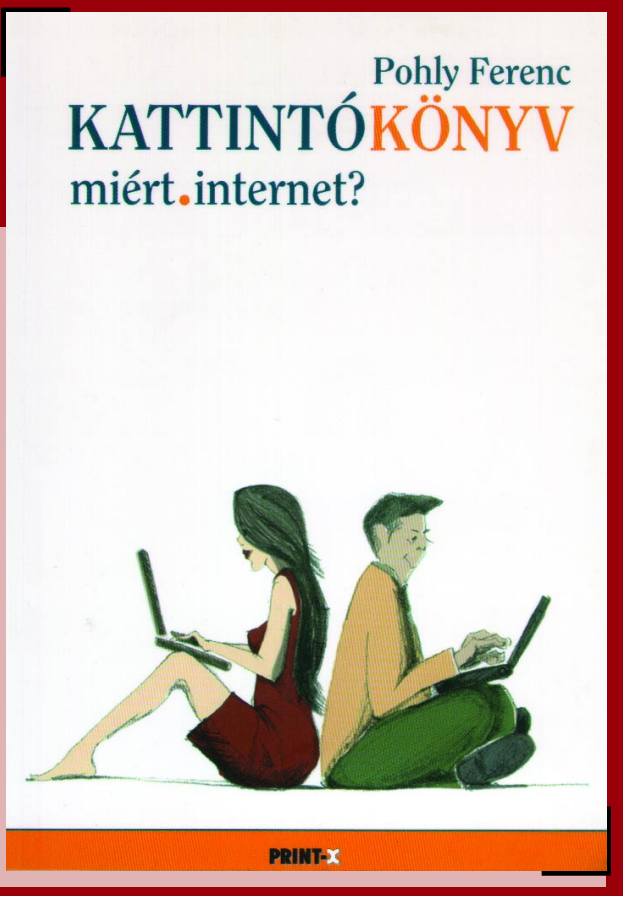


számítógép, és mindezek után lehet nekiállni feltérképezni, hogy mit nyújthat az otthoni internetezés. A kiadvány ezt a sorrendet követi: a füzet közepén túl következik a számítógép-beszerzés bonyodalmainak ismertetése, az internetkapcsolat leírása, és a legeslegvégére szorultak azok a magyarázatok, amelyek a komputerrel és az internetezéssel kapcsolatban elkerülhetetlenek.

Csak kattintsunk!

Az a dilemma, hogy mit és mikor kell tudnia annak, aki nem szakember, hanem csupán élvezni, használni akarja az internetet, előjön Pohly Ferenc Kattintókönyvében is: „Mérnök barátommal régóta perlekedünk azon, hogy mitől ég a lámpa. Ő azt hajtogatja folyton, hogy a wolframszál atomjai a szabadon áramló elektronok lökdösődése miatt felhevülnek, s emiatt fotonokat bocsátanak ki a látható fény spektrumában – ettől ég a lámpa. Szerintem meg attól, hogy felkapcsolom."

Ennek ellenére Pohly szerint jól jár, aki nem hagyja ki a világháló technikai hátteréről szóló fejezeteket. A három említett kiadvány közül a Kattintókönyv merül a legmélyebbre az ismeretekben, ám mindezt ügyesen adagolja: a szórakoztató könyvben sokszor találunk olyasféle szófordulatot, hogy „ezt higgyék el nekem" – végül is a televízió működését sem kell ismernünk ahhoz, hogy élvezni tudjuk az esti programot.



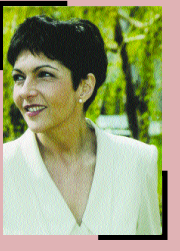
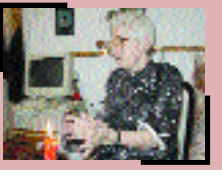
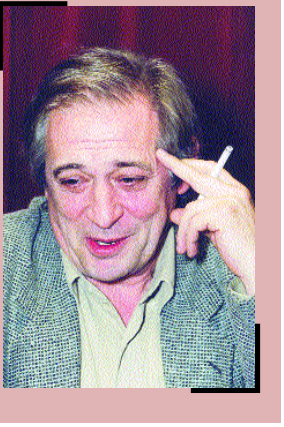
A két friss kiadvány gyakorlatilag egy véleményen van azon a téren, hogy a széles sávú internetre próbálja meg rábeszélni a kezdőket is. Pohly így ír: „Ha valaki az internet kínálta összes lehetőséget, amiről a következő lapokon szó lesz, szeretné élvezettel kipróbálni, legjobban a széles sávú hozzáféréssel jár. Nem marad le semmiről, ha modemmel próbálkozik, de mind a használat, mind a költségek szempontjából csak egy ADSL-, kábelnet- vagy mikrohullámú kapcsolat birtokában fogja kényelmesen érezni magát." Mindehhez az Internet-abc hozzáteszi még azt a kényelmet is, amelyre épp a kezdőnek van nagy szüksége. Részben mert a modemes hozzáféréssel ellentétben nem kell a kapcsolatot újra meg újra létrehozni, részben mert „épp a kezdő az, akinek minden mozdulathoz hosszabb időre van szüksége, akinél a webcím begépelése vagy egy kattintás is két-háromszor annyi másodpercbe kerül, mint egy haladó esetében, miért jó hát, ha épp őt szorítják az időkorlátok?"

Személyes példák

A nagy egér-kéziQönyv és az Internet-abc szerzői egyaránt szükségét érezték annak, hogy ismert emberek személyes példáin keresztül is érveljenek a számítógép, illetve az internet használata mellett. Pohly ezeket a interjúkat kihagyta ugyan könyvéből, de régi internetes evangélista ő, aki pontosan tudja, hogy ezekre szükség van: miniportréi még ma is megtalálhatók a web.axelero.hu/pohly/netheads oldalon, ahol *Váncsa István, Csudutov Csudinka* és mások beszélnek új (ma már régi) szenvedélyükről. Vámos könyvének egésze személyes vallomások sora, míg az Internet-abc-ben a kicsit szárazabb tudnivalók ismertetését oldja egy-egy vallomás: *Zorán, Jordán Tamás, Acél Anna, Szulák Andrea, Verebes István* vagy éppen a 78 éves *Piroska néni* mesél arról, hogy mit jelent neki az internet. Zárjuk is az ismertetést egy ilyen vallomás részletével:

„Higgyék el, sokkal kevesebb gyógyszerre lenne szüksége a korosztályomnak, ha az internet lapjait böngészve értelmessé tenné napjait. Mit jelent nekem az internet? Hogy érdemes élni. Az én koromban is új információkhoz, ismeretekhez lehet jutni, érdekességeket lehet látni, olvasni. A **www.mindentudás.hu** oldalon újra elolvashatom a tévében látott, hallott előadások engem érdeklő részeit. Átnézhetem azokat az újságokat, heti-, illetve napilapokat, amelyekhez másképpen nem juthatok hozzá. Többet megtudhatok kedvenc madaraimról. Eljuthatok az ország minden városába, arborétumába, gyönyörű tájakra. (...) Napi egy-két órát töltök a gép mellett. A fórumokon levelezőtársakat, barátokat találtam. Jönnek-mennek a levelek. (...) Nekem az internet annyi, mint a levegő, a víz, a kenyér...

Markhot Imréné, Piroska néni" }

Rabló-pandúr

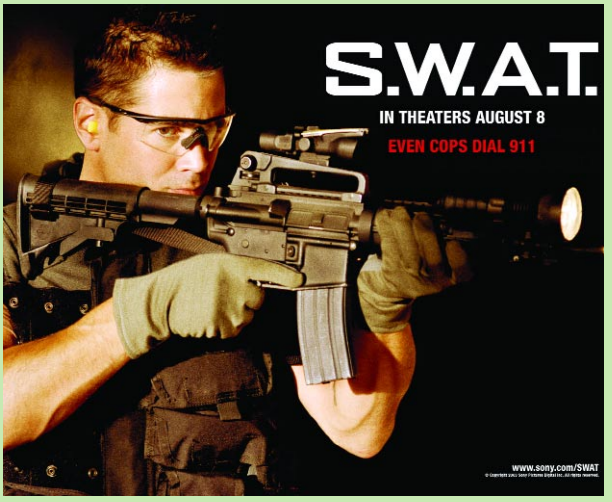
A „fogd el a rossz embert” mint filmtéma örök és elpusztíthatatlan. A mozivászon evolúciója azonban ezt a műfajt sem kíméli, a ballonkabátos, kizárólag vaslogikájukat segítségül hívó nyomozótisztek ideje lejárt. Ma már nem egyszerű zsaruk, hanem high-tech szuperkommandók szolgálnak és védenek, az egyszerűnek látszó ügyek pedig rendre mélylélektani drámákba torkollanak.

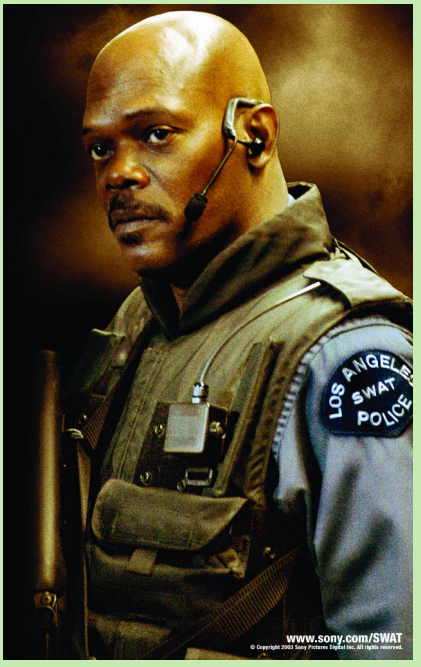
CSIKI JUDIT

{ A S.W.A.T. – Különleges kommandó című film alapötlete a hetvenes évek hasonló című tévésorozatából származik, s a felújításhoz olyan sztárok adták az arcukat, mint az ügyeletes szuperpasi, *Colin Farrell* vagy *Samuel L. Jackson*. Az utóbbi által alakított Dan Hondo Jackson afféle „piszkos tizenkettőt” toboroz egy különleges kommandóakcióra, s újabb lehetőséget kínál az egykor hibás döntése miatt lefokozott Jim Streetnek (Colin Farrell). A feladat: épségben leszállítani az FBI-nak egy elfogott drogbárót, aki nem mindennapi váltságdíjat kínál bárkinek, aki kiszabadítja a rendőrség kezei közül. Sejthető, hogy a százmillió dolláros jackpot minden potenciális zsoldosnak megmozgatja a fantáziáját, a kommandósoknak tehát bőven lesz dolguk, mire a drogfőnök eljut rendeltetési helyére – már ha eljut egyáltalán...

Mi szem-szájnak ingere

A film www.sonypictures.com/movies/s.w.a.t. címen fellelhető hivatalos honlapja remek példa arra, mi mindent ki lehet hozni egy filmes site-ból, ha a kivitelezők nem ragaszkodnak feltétlenül a sztori-szereplők-képek-letöltések-trailer minimálprogramjához. Ezen az oldalon mindezeket a kötelező gyakorlatokat három menüpontban megoldják – na jó, ha az MP3 formátumban letölthető filmzene-ízelítőt is hozzávesszük, akkor négyben. S hogy mi minden található még az oldalon? A játékkedvelők háromféle, természetesen kommandóakciót (például a gonosztevő elfogását, a túszok kiszabadítását) szimuláló játékot lelhetnek fel a megfelelő menüpontban, sőt akár jutalompontokért vagy nyereményekért is játszhatnak.





Aki szeretteinek, barátainak és üzletfeleinek szeretne üzenetet küldeni, választhat egyet a felkínált arcok közül (vagy felteheti a saját fényképét), és képes-hangos e-mail futár útján üdvözölheti a neki kedveseket. A The Team (A csapat) menüpontban magával a különleges kommandóval ismerkedhetünk meg: elolvashatjuk a csapat történetét, megtudhatjuk, milyen kiképzésen kell átesniük a reménybeli kommandósoknak, milyen fegyverekkel kell jól bánniuk, sőt az oldalra felkerült a valódi speciális egység tisztjével készült interjú is. A versengő szelleműek és nyerni vágyók a tengerentúli bemutató idején nyereményjátékban is részt vehettek, ez azonban a lapzárta időpontjában már lezárult.
A honlap high-tech látványvilága a szupercsapat bázisát idézi, és bár nem jelent igazi különlegességet, az oldal egésze mégis üdítően sokoldalú a kötelezőnél többet alig nyújtó filmes oldalak tömegében.

Nesze semmi...

A legendás *Clint Eastwood* által rendezett A titokzatos folyó című film hősei – Jimmy, Dave és Sean – együtt töltik gyerekkorukat Boston egyik kemény negyedében, egészen addig, amíg egy tragédia el nem szakítja őket egymástól. A fiúk 25 évvel később találkoznak újra, amikor Jimmy 19 éves lányát meggyilkolják, és az időközben nyomozói pályára lépett Seant bízzák meg az ügy felgöngyölítésével. Seannak nemcsak a gyilkos kilétét kell záros határidőn belül kiderítenie, hanem arra is vigyáznia kell, hogy mindig Jimmy előtt járjon, a férfi ugyanis bosszúvágytól hajtva igyekszik a gyilkos nyomára jutni. Az esethez szintén több szálon kötődő Dave számára is eljött az idő, hogy szembenézzen az életét megkeserítő démonokkal. A nyomozás során nemcsak a gyilkost sikerül megtalálni, hanem a személyes kapcsolatok, barátságok is mérlegre kerülnek. A három egykori jó barátot olyan zseniális színészek alakítják, mint *Tim Robbins, Kevin Bacon* és *Sean Penn,* a nyomozó társának szerepében pedig a Mátrix filmek sztárját, *Laurence Fishburne*-t láthatjuk.

A S.W.A.T. honlapja azt példázta, hogy egy filmes site-ból hogyan lehet a lehető legtöbbet kihozni, A titokzatos folyó hivatalos oldala (mysticrivermovie.warnerbros.com/index.php) viszont arra lehet példa, egy ilyen oldalt hogyan lehet a lehető legszimplábban, mindenféle pluszinformáció nélkül elkészíteni. A modemesek és a lassabb géppel rendelkezők kedvéért alkotott egyszerűbb változatból megismerhetjük a film történetét, a főszereplőket, a filmkészítőket, letölthetünk néhány fotót és a filmelőzetest, s mindezek hátteréül egyetlen grafika szolgál. A Flash-verzió már valamivel igényesebb, itt a fenti alapinformációkon kívül videorészletekkel és néhány újabb letöltenivalóval (azaz a szokásos képernyővédőkkel és háttérképekkel) lehetünk gazdagabbak, megtudhatunk néhány dolgot a film alapjául szolgáló műről, valamint a színészként és rendezőként egyaránt sokat bizonyított Clint Eastwoodról. Mindezek hátteréül pedig néhány filmkép és idézet szolgál. Vagyis a honlap készítői lefutották a kötelező távot, ám ennél tovább egy centiméterrel sem merészkedtek. Azt valószínűleg felmérték, hogy egy valamirevaló hollywoodi alkotás ma már nem lehet meg internetoldal nélkül, ám azt nemigen, hogy milyen reklámértékkel bírhat egy igazán jól elkészített filmes honlap. }

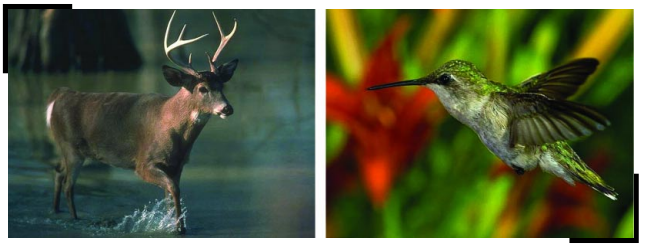
Letöltés.com

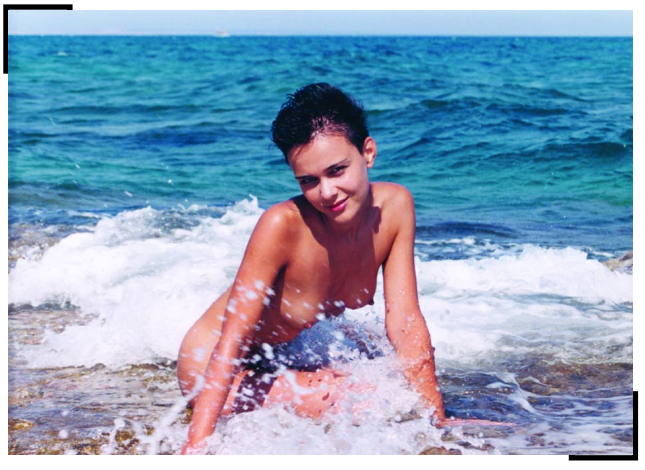
Háttérképek, képernyővédők

Mióta otthoni számítógépeinken grafikus felületű rendszerek futnak, azóta merül fel a jogos igény, hogy csinosítsuk, testre szabjuk munkaasztalunkat, magunk állítsuk be a Windows hátterét, színeit, egyéb jellemzőit.

{ A Windows hátterének cseréje roppant egyszerű. A Vezérlőpult Megjelenítés menüpontjában megadjuk a kívánt képfájlt, illetve ha a mérete nem megfelelő, beállítjuk, hogy „nyúljon meg” akkorára, mint a képernyőnk, és máris új hátterünkkel dolgozhatunk. A Letöltés.com statisztikáinak tanulmányozása során az rajzolódik ki, hogy a látogatók körében a mozi- és rajzfilmes témájú hátterek mellett a természeti képek és a valódi csendéletek is népszerűek, olykor még a „bikinis csajokat” is lekörözve.

Kevésbé kézenfekvő, ám mára már mindennapos jelenség a képernyővédők széles választéka. Ezeket eredetileg a hófehér Windowsokhoz találták ki, mert a sokáig világító képernyő ábrái beleégtek a monitorba. A képernyőkímélő viszont, ha néhány percre magára hagyjuk a számítógépet, valamilyen – jellemzően sötét – ábrát, szórakoztató animációt rajzol a képernyőre, így védve azt. Persze a mai képernyővédők sokszor nem is sötét tónusúak, így ha szükség lenne rá, akkor sem tudnák a monitor épségét óvni, ugyanakkor sok esetben szellemesek, szórakoztatóak. Egyébként a Letöltés.com statisztikái szerint a képernyővédőkre sem jellemző a félmeztelen hölgyek diadala, sokkal inkább az akváriumos, tavas és egyéb természeti témájú művek a népszerűek. }





Háttérképek:
www.letoltes.com/index.prm?aid=80
www.hatterkepek.hu
wallpaper.grunwald.hu
hatterkep.lap.hu

Képernyővédők:
www.letoltes.com/index.prm?aid=79
www.screensavers.hu
kepernyovedok.lap.hu

Őszi toplista

Az őszi hónap legkeresettebb szoftvere a tömörített mozifájlok megnézéséhez szükséges DivX-kódkészlet legújabb verziója volt. Egy hónap alatt közel tízezren töltötték le a Letöltés.comról. A vírusokról, internetes férgekről szóló újabb hírek hatására a Norton Antivirus adatfrissítése is a legkeresettebbek közé került.

1. DivX Bundle 5.1
2. Total Commander 5.51
3. Norton Antivirus DAT
4. Flashget 1.40
5. KaZaa Media Desktop 2.5.1
6. Nero Burning ROM
7. Winamp 3.0
8. ZoneAlarm Free 3.7.211
9. WinZIP 8.1 SR–1
10. Norton Antivirus 2004 for Windows

Egészséges netfüggő vagyok...

Behálózva: Hajós András

Hajós András, ***ha megkérdezik, azt mondja magáról, hogy konferanszié. Talán erre a legbüszkébb, vagy ebben érzi magát a legjobbnak. Közelmúltbeli nagy nyilvános szereplése, a Magánszám című show-műsor is erre épített. Ugyanakkor tudjuk, hogy az előttünk ülő emberben egy másik személyiség, egy zenész is rejtőzik. Hajós András az Emil Rulez együttes énekese, a dalok zeneszerzője. Sorsa valószínűleg másként alakult volna, ha nincs a világháló, amely nemcsak virtuálisan, hanem valóságosan is ugródeszka volt Hajós András és az Emil Rulez számára.***

KARGINOV ALLEN – SZALAY DÁNIEL

– Az internetet a munkahelyemen használtam először, valamikor 1994 tájékán. Úgy történt, ahogy szerintem majdnem mindenkivel. Először dolgoztam vele, azután egy estébe nyúló délutánon leesett a tantusz, hogy mire is jó még ez az egész. Elég korán elkezdtem fórumokba írogatni, majd jött az IRC és a chat.

– Egyes kutatók azt mondják, hogy az IRC használatának hátterében ki nem élt vágyak állhatnak...

– Engem elsősorban az a vágy hajtott, hogy mindenbe „belepofázhassak", és akármit irkálhassak kedvemre. Később körvonalazódott az a néhány téma, amely tényleg érdekel, elsősorban persze az Emil Rulez kapcsán és politikai kérdésekben. Volt egy JellemPárt nevű, viszonylag hosszú életet megélt saját fórumom, amelyen amolyan pártpolitikai hülyéskedés ment. Valahol az is tetszett, hogy egy-egy embert melegebb éghajlatra küldhetek, vagy felbőszíthetem annyira, hogy ő küldjön el engem.

– Úgy hallottuk, hogy az Emil Rulez története szorosan összefonódik a világhálóval.

– Amint megismerkedtünk az internettel, azonnal felvetődött, hogy miért is kellene nekünk klubokban játszani, amikor ugyanazt a közösségélményt, ugyanazt a kommunikációt a neten is meg lehet valósítani. Ráadásul akkoriban még nem foglalkoztunk azzal, hogy előadható formában hangszereljük a számokat, inkább felvételeket gyártottunk. Ezeket a dalokat elő sem tudtuk volna jól adni, sokkal egyszerűbbnek tűnt felrakni az internetre.

– Egy honlap elég volt a sikerhez?

– Sok más is kellett hozzá, de nagyon

jó alapul szolgált, hogy létezett a weboldal. Lemezzel nem rendelkeztünk, mégis volt mit mondanunk, volt miről hírt adnunk. Tulajdonképpen a honlapunk volt az első produktumunk, amivel kezdetben magunkhoz tudtuk szoktatni az embereket. Kialakult egy mag, egy olyan közönségbázis, amely a tényleges elindulásunkkor már tömegszerűen jelent meg a koncerteken. Ez viszont felelősséggel jár: a mai napig feladatunknak tartjuk, hogy kommunikáljunk ezzel a közösséggel. Egyébként nagyon szívesen tesszük, szeretjük őket és azt

Twelvetones Recordsnak, hogy nem segítjük elő a számaink kalózterjesztését a honlapra való felrakással. Szeretnénk, ha tudnák az emberek, hogy az MP3-mal és a CD-másolással nem tőlünk veszik el a pénzt, hanem a kiadótól, viszont ha az eladásokból nem jön be a megfelelő összeg, a következő lemezt már nem jelentethetjük meg, azaz nem tudunk stúdióba menni. Remixekkel, koncertfelvételekkel rendszeresen bővítjük a honlapot, és abban is biztosak vagyunk, hogy amint a lemez kapható lesz, a megfelelő helyen meg fognak jelenni a számaink MP3-ban is.

– Azért hazánkban is akad egy-két önjelölt Zorro, aki rendet tenne a kalózok között... És egyelőre a kiadók is elég harciasan próbálnak fellépni az MP3 ellen.

– Akik így közelítik meg a dolgot, rossz úton járnak. Nekem ez olyan, mintha fogalmuk sem lenne társadalomról, gazdaságról és zenéről. Kész tényként kell elfogadni, hogy ez van, az MP3 lett az a médium, amelyen a legnagyobb mennyiségben terjed a zene. A megoldás az lehet, ha kiötlik, hogy milyen módon lehet a szabályozást a valósághoz közelíteni, hogy mindenki jól járjon.

a módot, ahogy velük tudunk lenni a honlapon keresztül.

– Ez azt jelenti, hogy a site tartalmi részébe folyton belekotyog a banda többi tagja is?

– Inkább úgy mondanám, hogy mindez a zenekar kétharmadára igaz, mert *Gyuszi,* a dobosunk még sohasem írt be semmit sehová, annyira idegen tőle az egész. Egyébként olyanok a hozzáféréseink, hogy ha akar, bármelyikünk tud tartalmat feltenni a honlapra. Szoktunk is, kivéve olyankor, amikor lemezt készítünk, mint például most. Ha van rá idő, akkor naponta igyekszünk rajta lenni, és intenzíven irkálunk a fórumainkba, a vendégkönyvbe, a levelezőlistáinkra.

– Felpakolni a nótákat a webre – ez megfelelő módszernek tűnik egy kezdő együttes hírnevének megteremtéséhez. A gyakorlottabb előadók viszont általában egy kis pénzt is szeretnének keresni a zenéléssel...

– Az a helyzet, hogy körülbelül tízszer annyi lemezünk van a boltokban, mindenféle formában, mint amennyit ténylegesen megvettek. Ezzel semmi baj, de most már tartozunk annyival a

– Azért ez nem egy radikális MP3-ellenző álláspont...

– Semmi esetre sem. Az MP3 remek promóciós lehetőség. Aki megérti, hogy miről szól ez az egész, az megveszi a lemezt. Nem olyan nehéz felfogni, hogy egy zenekar abból nem fog fennmaradni, sem művészileg, sem emberileg, hogy a neten pörögnek az MP3-ak. Egyébként egyáltalán nem teszünk, és sosem tennénk semmit ez ellen. Szerintem hosszú távon a kiadóknak sem ez a jó megoldás. A technika által megteremtett lehetőségek ellen nem lehet fellépni, nem hadakozhatunk az ellen, hogy fúj a szél, vagy hogy van internet. Tehát a legnagyobb ostobaság az, amikor szabályozni akarnak valamit, aminek a lényege a szabályozhatatlanság. Az internet kitűnő technikai vívmány, a világnak kell összekapnia magát, és bizonyos dolgokban alkalmazkodnia hozzá. Lehet, hogy a CD-lemezek kora lejárt, ezt adott esetben tudomásul kell vennünk, nekünk, zenészeknek is. Azt sosem szabad elfelejteni, hogy mi elsősorban dalokat írunk, nem pedig műanyag borítót, fényképet és celofánt gyártunk. Attól, hogy tizenéveseket büntetnek, mi lesz jobb?

– Dalszövegeikből is kiderül, hogy szeretik a szabadságot: internet és ismerkedés, internet és pornó... Ön szerint van értelme az olyan kijelentéseknek, melyek szerint az internet a bűn bölcsője?

– Nem hiszek ebben. Azt gondolom, hogy az interneten az van, ami a világban, a kettő nem választható el egymástól. Olyan ez, mint egy nagy hegy, amelynek a magasabb pontjain már kevesebb az oxigén, ezért veszélyes is lehet, ha nem elég felkészülten megyünk oda. De ettől még senki sem akarta lebontani a Himaláját. A világtól elválasztott internetet, amikor valaki meghatározza, hogy mi lehet rajta, és mi nem, alapjaiban rossz elképzelésnek tartom. A netfüggőség kapcsán: el tudom képzelni, hogy valaki túlzásba viszi. Magam is, bár szerintem még egészséges szinten, ilyen vagyok. Nem hiszem, hogy más ez, mint a cigaretta, az alkohol vagy akár a csocsó, a barátok, netán a munka. Elég, ha valaki nem ismer mértéket. Az internet viszonylag új keletű

...a legnagyobb ostobaság az, amikor szabályozni akarnak valamit, aminek a lényege a szabályozhatatlanság.

dolog, ezért a kezelésére nincsenek még kialakult megoldások a kultúránkban, és egyesek hajlamosak túlzott erővel kongatni a vészharangot.

– Két kisgyermekét hogyan fogja óvni, ha eljön az ideje?

– Elképzelhető, hogy valahogy majd letilthatok bizonyos oldalakat, nyilván én sem szeretném, ha pornósite-okat nézegetnének. De lehet, hogy kijátsszák a tiltásaimat, és azt nézegetnek, amit akarnak. Vagy ha nem otthon teszik, akkor majd az iskolában vagy a barátaiknál. S ezzel el is érkeztünk a nevelés kérdéséhez. Ha valamit nézegetni fognak, vagy sem, az nem azért lesz, mert kiradírozzuk azt a dolgot a világból, vagy sem, hanem annak megfelelően viszonyulnak majd hozzá, ahogy neveltük őket. Igyekszem úgy nevelni a gyermekeimet, hogy ha találnak is bombareceptet az interneten, és elolvassák, jót nevessenek rajta, de ettől még ne jusson eszükbe bombát készíteni. }

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

› hirdetési felületet
› a felülethez tartalmat
› a tartalomhoz megjelenítést
› a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

› hirdetés-kiszolgálást
› professzionális tartalmat
› tartalommenedzsmentet
› online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Konszolidálódó piacon

Interjú Füzes Péterrel, az Oracle Magyarország ügyvezető igazgatójával

Az Oracle Magyarország idén lett tízéves. A cég, amelyet korábban az első számú adatbázis-szállítóként ismertünk, mára termékkínálatát vállalatirányítási, döntéstámogató, ügyfélkapcsolat-kezelő és különböző webes szoftverekkel bővítve a vállalati információs rendszerek világpiacának egyik legjelentősebb képviselője lett. **Füzes Péterrel,** ***az Oracle Magyarország ügyvezető igazgatójával cége stratégiájáról, valamint az informatikai piac alakulásáról beszélgettünk.***

SZÉLL ANDRÁS

– Az Oracle Magyarország idén lett tízéves. Hogyan látja cége környezetét, milyennek tartja az informatikai piacot?

– Azt gondolom, hogy a globális informatikai piac továbbra is nyomott, nagyon kevés igazán nagy horderejű projektről lehet beszámolni. A különböző piackutató cégek ugyan már egy éve azt prognosztizálják, hogy három hónap múlva kezdődik a növekedés, de sajnos a három hónap folyamatosan tolódik előre. Egy konszolidációs folyamatban vagyunk, amelyben a kisebb cégek sokszor elvéreznek, a nagyok pedig igyekeznek tartani pozíciójukat. Magyarországon is hasonló a helyzet, nem könnyű növekedni. A kormányzati szektor – az informatika egyik legnagyobb megrendelője – nagyon visszafogottan vásárol. Hozzátenném rögtön, hogy nem azért kellene vásárolnia, mert az jó az informatikai cégeknek, hanem azért, mert az jó a gazdaságnak. Az informatika hatékonyabbá teszi, katalizálja a gazdaságot. Ha hosszú távon nem költünk informatikára, akkor az ország veszít versenyképességéből, és nem tudunk felzárkózni a fejlettebb államokhoz.

Visszatérve a jelen helyzethez: a recesszió ellenére vannak a piacon olyan szegmensek, amelyek növekednek. Az egyik ilyen az adattárházak területe. A növekedés oka, hogy az adattárházak megoldást kínálnak a vállalatok teljesítményének menedzselésére, ami mára nagyon komplex feladattá vált. Egy tipikus cég teljesítményéről rettentő sok adat áll rendelkezésre, és ebből a heterogén halmazból ki kellene nyerni azokat az információkat, amelyek hozzásegítik a vállalatot a költségek csökkentéséhez, a bevételek növeléséhez, az alkalmazottak vagy a vevők fluktuációjának megállításához, és így tovább. Ehhez a vállalatoknak adattárház-, üzleti-intelligencia-, adatbányász- vagy éppen CRM-megoldásokra van szükségük. Először a pénzintézetek léptek, hiszen az ügyfelek megismerése számukra nagyon fontos . Például az OTP-vel együtt dolgozunk az adattárházuk kialakításán, amely hatékonyabbá teszi a hitelelbírálásokról hozott döntéseket.

A vállalatok felteszik maguknak a kérdést: Kik az ügyfeleink? Miért vásárolnak tőlünk? Hogyan érhetnénk el még több ügyfelet? Az ezek megválaszolására képes informatikai rendszerek és megoldások még ezen a nyomott piacon is népszerűek.

A másik terület, ahol némi élénkülés érzékelhető, a kis- és középvállalatok (KKV-k) piaca. A KKV-k egy része egyre professzionálisabbá válik, egyre több nemzetközi és hazai multival kerül üzleti kapcsolatba, és így komolyabb informatikai támogatórendszerekre van szüksége.

– Mi az, ami csalódást keltett az elmúlt évben?

– A kormányzati szféra még mindig nem a gazdasági növekedés katalizátoraként kezeli az informatikát. A választások évében meg lehetett érteni, hogy a jelentős átalakulások miatt az állami vállalatoknál megállnak az informatikai fejlesztési projektek. Ma azt láthatjuk, hogy a kormányzat sok mindent tesz azért, hogy fellendüljön az informatika, említhetném például a Sulinet Expressz programot. Egy évvel ezelőtti várakozásaink azonban nem teljesültek: a kormányzat nagyon lassan halad azzal, hogy elektronikus megoldásokat alkalmazzon az állami apparátusban. Meg kellene teremteni például az elektronikus adózás alapjait, de sok más területet is lehetne említeni. A kormányzat még mindig egy költséghelyként kezeli az informatikát, és nem úgy tekint rá, mint ami gyorsíthatja, hatékonyabbá teheti a gazdaságot és az államapparátust. A munkavállalói létszám most aktuális leépítése szintén elképzelhetetlen anélkül, hogy más módszerekkel ne növelnénk vagy legalább tartanánk fenn a hatékonyságot.

– Visszatérve a kis- és középvállalatokra: milyen stratégiát alkalmaz az Oracle ezen a piacon?

– Több megoldás közül választhattunk. Az egyik az lett volna, hogy erre a piaci szegmensre teljesen különálló

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

A kormányzat még mindig egy költséghelyként kezeli az informatikát, és nem úgy tekint rá, mint ami gyorsíthatja, hatékonyabbá teheti a gazdaságot és az államapparátust.

termékeket fejlesztünk ki. Ezt azonban elvetettük. Egyrészt két termék kódolása kétszer annyi energiát igényel, amit nem terhelhetünk a vevőkre, másrészt pedig ezek a termékek nem tudnának lépést tartani a kis- és középvállalatok növekedésével. Így rákényszerítenénk vevőinket, hogy néhány éven belül egy teljesen új rendszert vásároljanak.

Az általunk elfogadott stratégiát követve egy már bevált, sok helyen bevezetett termékünk, az E-Business Suite speciális kiadását – Special Edition – készítettük el. Ez a csomag kimondottan a kis- és középvállalkozásoknak szól. A modul piaci sikere főként azon múlik, hogy mennyire sikerült kulcsrakésszé tennünk. Egy ilyen rendszer bevezetése nem fog működni, ha több száz napos előzetes konzultációra van szükség, a kis- és középvállalatok vagy az önkormányzatok nem bírják el az ilyen hosszú helyi fejlesztés költségeit. Célunk, hogy ez a csomag néhányszor tíz nap alatt bevezethető legyen.

– Az Oracle ilyen megoldásai árukat tekintve versenyre tudnak kelni a kisebb vállalatirányítási rendszerek vagy a magyar fejlesztésű megoldásokkal?

– Ezen a piacon az ár nagyon fontos szempont, ugyanakkor nem a szoftver, hanem a teljes bevezetés ára a meghatározó. Ennek ideje tehát kulcsfontosságú. Ha a teljes bevezetés árát tekintjük, akkor állíthatom, hogy az Oracle Special Edition versenyképes lesz a kisebb vállalatirányítási rendszerekkel. Ezzel együtt vannak más szempontok is. Amikor egy vállalat szoftvert vásárol, akkor négyöt-hat éves távlatokban gondolkodik. Érdemes ezért körültekintően megválasztania mind a megoldást – hiszen az alkalmazásnak képesnek kell lennie együtt növekednie, bővülnie a vállalattal –, mind a beszállítót, mert a folyamatos támogatás, fejlesztés elengedhetetlen követelmény.

– Mit gondol, a nagy gyártók „kulcsrakész" csomagjai ki tudják szorítani a piacról a kisebb, sokszor magyar cégek által fejlesztett megoldásokat?

– Azt gondolom, hogy nem fogják teljesen kiszorítani őket, de nagyon nagy hatással lesznek rájuk. A magyar fejlesztésű kisebb rendszereknek továbbra is lesz terepük, egyrészt azért, mert a piac bővül, így nem ugyanazt a tortát kell újra felosztani, hanem egy nagyobbat. Másrészt mindig lesznek olyan egyedi igények a vevők részéről, amelyeket a kisebb cégek gyorsabban és rugalmasabban ki tudnak szolgálni. Ahogy viszont haladunk előre, és Európa jogi környezete egyre homogénebbé válik, a nagy gyártók által elkészített speciális kiadásokat egyre könnyebb lesz használni.

– Mikor és hogyan dobják piacra ezeket a megoldásokat?

– A csomagok elkészítésének folyamata néhány hónapja elkezdődött. Ezeket a speciális változatokat kizárólag partnereinken keresztül értékesítjük, és az ősz folyamán szeretnénk bejelenteni, hogy melyikükkel milyen megoldásokat fogunk kínálni. A partnereink fogják eladni a licenceket, végezni a bevezetést és a vevők gondozását. }

Multimédiás mobilvilág

A Sony Ericsson október elsején lett kétéves. A céget a telekommunikációs piac egyik fontos szereplője, az Ericsson és a szórakoztatóelektronika úttörője, a Sony alapította. A két cég tulajdoni hányada azonos. Az Sony Ericsson célja kezdettől fogva a multimédiás mobilpiac vezető helyének megszerzése.
A cég ebben a negyedévben megalakulása óta először számolt be nyereséges időszakról: 39 millió euró után kell majd adóznia. A 6 százalékos összpiaci részesedésével az ötödik legnagyobb mobilgyártó ugyanebben az időszakban 7,1 millió telefont adott el a tavalyi harmadik negyedév 5 milliója után, és a gyártott készülékek mostani száma nagyobb az előző negyedév 6,7 milliójánál is. Németh Viktorral, *a Sony Ericsson közép- és kelet-európai termékmenedzserével a multimédiás mobiltelefon-alkalmazások piaci helyzetéről beszélgettünk.*

SZÉLL ANDRÁS

– Mi volt a Sony Ericsson stratégiájának lényege a vállalat indulásakor?

– Az új cég indulásával piacra dobtuk az első olyan multimédiás telefont, amelyhez kamerát lehetett csatlakoztatni. Ezen a területen mi voltunk az elsők és egy évig az egyedüliek. A Sony Ericsson tehát rögtön egy olyan megoldást mutatott be a világnak, amely teljes újdonságot jelentett. Az MMS-bevezetések során gyakorlatilag mindenhol ott voltunk a T68i telefonnal és a hozzá csatolható mobilkamerával. Ez a versenytársainkhoz képest hatalmas előnyt jelentett. Az operátorokkal együttműködve, közösen alapoztuk meg az MMS-szolgáltatásokat és azok lehetőségeit. Manapság a T610 MMS-képes, beépített kamerás telefonunk óriási sikert arat, minden operátor kínálatában megtalálható, és a kamerás telefonok szegmensében jelentős részesedést értünk el vele. Megteremtettük a Sony Ericsson arculatát, amely minden egyes mobiltelefonunkról visszaköszön. Elegendő megfogni egy készüléket, hogy egyértelmű legyen, mire gondolok. Ez a megjelenés az ősszel bejelentett új modelleknél forrt ki teljesen, hiszen egy sor olyan készüléket mutattunk be, amely a megkezdett multimédiás vonalat folytatja.

Fotó: Walkó Boglárka

– Beszélhetünk-e MMS-robbanásról? Milyen sikereket értek el eddig ezzel a technológiával?

– Az MMS elsősorban egy technológia, a felhasználó számára pedig fényképek elküldését jelentheti mobiltelefonról például egy másik mobiltelefonra. Az, hogy ez a technológia léte-

zik, az érem egyik oldala. A másik az, hogy kik, hogyan és mire használják az erre épített szolgáltatásokat. Fontos, hogy a különböző szolgáltatások élvezetesek legyenek. A világon ma majdnem mindenhol elérhető az MMS. Egyre több készülék van a piacon, amely vagy beépített, vagy hozzácsatolt kamerával fényképet tud készíteni. MMS-boomról tehát beszélhetünk mint technológiai áttörésről – ez 2002-2003-ban megtörtént –, s a közeljövő feladata, hogy közismert és sikeres szolgáltatások legyenek hozzá a piacon. Az operátorok az MMS-technológia köré olyan népszerű szolgáltatásokat építenek fel, amelyek remélhetőleg elérik az SMS sikereit.

– Mi ebben az egészben az új? Eddig is volt digitális kamera, és eddig is volt kvarcjáték. A Sony Ericsson mit ad hozzá mindehhez?

– A mobilitás és az említett termékek, szolgáltatások együttes használatát, izgalmas és érdekes kombinációját. Azt, hogy a különböző szolgáltatásokat a mobil-infrastruktúrán keresztül egyszerre vehetjük igénybe. A mobiltelefonnal internetezhetünk, az általa elkészített digitális fényképet azonnal továbbküldhetjük MMS-ben, e-mailben, vagy akár játékokat, illetve más alkalmazásokat tölthetünk le. És mindezt ugyanazzal a készülékkel.

Ezek a szolgáltatások sok újat, érdekeset adhatnak mindennapjainkban. Például a külföldi nyaralás alatt mobiltelefonnal elkészített fényképet egy szolgáltatás segítségével kinyomtatott formában postai címre küldhetjük majd el.

– Ön szerint mennyit kell várnunk az ehhez hasonló szolgáltatások megjelenésére?

– A WAP esete jól példázza, hogy a fejlődés útja néha rögös. A WAP bevezetésekor kevés tartalmi szolgáltatást lehetett elérni, de mára az operátorok hozzátették a technológiához a tartalmat. Az összes hazai szolgáltató igen komoly erőfeszítéseket tett azért, hogy a WAP-ot a felhasználók megkedveljék, és elkezdjék használni. Ehhez az kellett, hogy tömegesen álljanak rendelkezésre olyan lehetőségek és szolgáltatások, amelyek megkönnyítik, segítik a felhasználók életét. Az MMS mint technológia már most elterjedt, és az MMS-szolgáltatások is egyre népszerűbbé válnak.

– Tehát minden a megfelelő szolgáltatásokon múlik?

– Ha a technológia adott, akkor igen. Az értéklánc csúcsán a felhasználó szemszögéből mindig a tartalom áll. A felhasználó minél több, minél jobb minőségű tartalomhoz szeretne hozzáférni. A tartalomszolgáltatók – akik összegyűjtik a technológiákra épített szolgáltatásokat, és csomagokban kínálják azokat – biztosítani tudják ezt a tartalmat, ami lehet egy tévéműsor, egy újság vagy bármilyen más információs szolgáltatás. A felhasználók számára a legfontosabb, hogy ezekhez hozzájussanak, és nem az, hogy milyen technológia felhasználásával. Említhetem a harmadik generációs mobilhálózatot is. A 3G igazi technológiai áttörés, de a felhasználóknak ebből a legfontosabb a sebesség, az élmény, hogy mennyivel több, szebb tartalmat érhetnek el, és mennyivel gyorsabban.

– A kamerás mobiltelefonok gyártása kívülről nézve sem kis feladat. A digitális fényképezéshez kapcsolódó kompetenciát honnan szerezték be?

– A nevünkben a Sony és az Ericsson nem csupán két szó: az általuk képviselt tudást termékfejlesztéseink során felhasználjuk.

– Hogyan szegmentálja ma a Sony Ericsson-készülékek vásárlóit?

– A célközönségünk négy csoportra oszlik. Az első a professzionális felhasználók köre. Ők azok, akik a legújabb technológiákért lelkesednek. Nekik kínáljuk P800-as, P900-as készülékeinket vagy néhány országban 3G-s telefonunkat. Ezekben a Bluetoothon és az infraporton keresztül jelen van a rátölthető

alkalmazások sokasága, az MP3-lejátszó, a kamera és így tovább. A második a stílusos felhasználók csoportja, akik a megjelenést, az értékes szolgáltatásokat tartják szem előtt, és ezért hajlandók az átlagosnál többet áldozni. Ez a kör az előzőnél sokkal nagyobb, de abban megegyezik vele, hogy szintén a legújabb technológiák köré épített szolgáltatásokat használja; nekik kínáljuk például a T610-es vagy a Z600-as készüléket. A harmadik csoportot a fiatalok jelentik. Ők szeretik, ha egy készülék könnyen átalakítható, ha letölthetők rá csengőhangok, játékok, beállíthatók a menüszínek, menütémák, tehát kedvelnek mindent, amivel kifejezhetik egyéniségüket, és mindezt számukra megfizethetően. Ebbe a szegmensbe sorolható a Sony Ericsson kínálatából a T310-es vagy akár a nemrég bejelentett T230-as. Végül, de nem utolsósorban a negyedik csoportot a mindennapi felhasználók alkotják, akik a telefontól azt várják, hogy legyenek elérhetők, és ők is el tudjanak érni másokat. Ez a legnagyobb szegmens, ennek kínáljuk például a T100-as készülékünket. }

Kalandozások a marketing tengerén

Az infokommunikációs piacszervezésről

Ma mindenki forradalmi változásokról, robbanásszerű fejlődésről beszél. Úgy általában is, de az infokommunikációs szektorban különösen. Most tegyünk így mi is, hiszen a Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület szeptember közepén tartott konferenciája újabb területen bizonyította a fenti hangzatos kijelentések igazát. A sorrendben immár hetedik Távközlési és Informatikai Marketing Fórumról van szó. Emlékezzünk csak vissza: jó 10-15 évvel ezelőtt ki hallott még marketingről a telefonpiacon?

GALVÁCS LÁSZLÓ

Ismerősöm friss alkalmazott egy távol-keleti ország világszerte ismert cégének magyarországi leányánál. Agymosásszerű élményről számolt be. Az első napokban a következő kérdést szegezte neki és újonc társainak a marketing szemléletmódjának elültetésén fáradozó főnök: „Ki a király?" A háttérben csendben elsuttogott, visszafojtott kuncogást kiváltó „hát Jimmy!" nem hatotta meg az új üzleti szellem képviselőjét, más jelentkező híján maga üvöltötte a tanulatlan fülekbe: „A vevő. A vevő a király."

A közép-európai kultúrkörben ironikusnak tűnhet a kis tigriseknek is nevezett országokban amúgy megszokott módszer, ám a lényeg, mármint a marketing szemléletmódjának érzékletes kifejezése kísértetiesen emlékeztet a United Airlines háza táján honos jelmondatra: „A vevő a főnök."

Bár így lenne! – mondom én, magánemberként, fogyasztóként. Bár így lenne! – sopánkodik az a menedzser, akinek cégénél nem értik meg a vevőorientált szervezet és működés elvét. És akkor a gyakorlatról még nem is beszéltünk. A következőkben sem elsősorban arról fogunk, hiszen amikor a fórumról tudósítunk, akkor az infokommunikációs marketing ott megjelent jelentős képviselőit idézzük. Akik ugyan felkészült elméleti szakemberek, és vélhetően a gyakorlatban is kiválóak, ám szavaikat a hétköznapi ember számára a személyes élmények teszik hitelessé. Tapasztalataink pedig a távközlés és az informatika piacán felemásak: az egyik szolgáltató jobb, a másik rosszabb, némelyik szolgáltatás kedvezőbb, némelyik kevésbé. De viszonyíthatunk más piacokhoz, pénzügyi szolgáltatásokhoz vagy egy egyszerű bevásárlóközponthoz, a helyzet ugyanaz: nincs általános értékítélet, egyedi esetek vannak, és talán érzékelhető trendek is. Mivel azonban cikkünk témája ezúttal nem a fogyasztóvédelem, térjünk vissza az eladói és szolgáltatói oldalra, s nézzük a gyakorlati útmutatónak is felfogható elméleti alapokat.

Vasald ki a piramist!

„A marketing szerepe annyira alapvető, hogy nem tekinthető elkülönült funkciónak. Nem más, mint a teljes vállalkozói tevékenység értelmezése a végeredmény, azaz a vevő szempontjából. Az üzleti sikert nem a termelő, hanem a vevő határozza meg." *Peter Drucker* e gondolatait *Gaál Péter,* a Matáv marketingigazgatója idézte, s tegyük hozzá, nagyon jó választás volt.

Minden vállalatnál nagyjából hasonló szervezeti egységek működnek: fejlesztés, gyártás, értékesítés, ügyfélszolgálat, szerviz, beruházás, gazdasági elemzés, tervezés, pénzügy, munkaerő-gazdálkodás (újabban: humánerőforrás-menedzsment) stb., és mindezek mellett (alatt, fölött, között) külön egység a marketingosztály. Az új szakirodalom azt tanácsolja, hogy a marketing által vezérelt működéshez a vállalat minden szereplőjét (tehát az előbb felsorolt egységeket és alkalmazottaikat) át kell hatnia a marketingszemléletű gondolkodásnak.

A gyakorlatban azonban ez nem ilyen egyszerű, sem a célnak megfelelő szervezeti struktúrát kitalálni és felépíteni, sem pedig a marketing (mint szervezet és mint szemlélet) felsőbbrendűségét elfogadtatni. A kétkedők akár a tyúk és a tojás klasszikus dilemmájáig vezetik ezt vissza, mármint hogy a marketingnek kell eladni a fejlesztők és gyártók termékét, vagy pedig a marketing mondja meg, hogy mit kell gyártani (avagy szolgáltatni). A két szélsőség persze ma már egyre inkább közeledik egymáshoz, hiszen „a vevő diktál" elvét mind több cég teszi magáévá.

Hová tegyem?

Kétségtelen, hogy az évtizedekkel ezelőtt általános szervezeti piramis lapítására tett kísérletek hoztak szép eredményeket, sőt a struktúra kialakításában új elméletek és módszerek

(mátrixok, divíziók, profitcenterek stb.) is divatba jöttek, de a mai napig megmaradt a nagy kérdés: hol legyen a marketing kijelölt helye? A szóban forgó részleg dolgozói természetesen úgy gondolják, hogy minél magasabban, ha lehet, közvetlenül az elnök, vezérigazgató alatt. Mások szerint ez csak egy kiszolgáló egység, és jó esetben is legfeljebb egyenrangú velük. És akkor még mindig nem derült ki, hogy hol vannak a kompetenciák...

Nos, ezekről a kérdésekről bizonyára mindenkinek vannak tapasztalatai, s így az is egyértelmű, hogy nehéz ideális megoldást találni. Ezért most próbáljuk meg új nézőpontból megvilágítani a szervezeti hierarchia és struktúra dilemmáját. Ne egy függőleges felosztású ábrán helyezzük el a vállalat egyes részlegeit, ahol óhatatlanul alá-, mellé- és fölérendeltségi viszonyok alakulnak ki, próbáljuk inkább egy vízszintes papírlapon – akár egy térképen – elképzelni ugyanezt. Itt a szárazföldek alkotják az egyes szervezeti egységeket (mint mondjuk a kontinensek), és az azokat körülvevő-összekötő vizek (óceánok, tengerek, folyók) jelképezik a marketinget. Nincs sem alattuk, sem fölöttük, viszont mindegyikükkel van kapcsolata, táplálkozik belőlük, és ellátja őket.

A szolgáltatás mint termék

E képi megközelítés után talán száraz, netán unalmas olvasmánynak ígérkezne a folytatás, ha azt a következő – a szakmai tanácskozáson egyébként valóban tárgyalt – címszavakkal harangoznám be: márkaasszociáció, ügyfélmozgások, churnanalízis, vevői preferenciák, értékstruktúra, termékportfóliók, ügyfél-szegmentáció, ügyfélfedezet, globális elégedettség, cégdemográfia, ERP, CRM stb.

Ez így nem megy, keressünk konkrétabb, jobban megfogható témakört! Miként a fórum szervezői választották az egyik kerekasztal-beszélgetés témájául a következőt: a marketing szerepe a termékfejlesztésben, az értékesítésben és az ügyfélkapcsolatok menedzselésében.

Azt már megtanultuk, hogy a vevő az úr, őérette jöttek létre a nagy vállalatok, szolgáltatók, amelyeknek – ha helyesen gondolkodnak – céljuk (vagy eszközük?), hogy a vevő igényeit hatékonyan és eredményesen azonosítsák, előre jelezzék, majd pedig teljesítsék. Ha ez a marketing, akkor a vállalat minden tevékenysége marketing, és minden alkalmazottja marketinges. Nemzetközi felmérések szerint a menedzserek nagyobb része a marketingfunkciók közé sorolja az értékesítést, az ügyfélszolgálatot, a termékmenedzsmentet, a piackutatást és a marketingkommunikációt is. *Prónay Gábor* (ProCOMpass Kft.), a szakmai vita vezetője felhívta a figyelmet arra, hogy az infokommunikációs technológiák és szolgáltatások elterjedésével a piacon az eladókat és a vevőket egyaránt érintő új tendenciák jelennek meg. Megszűnnek a térkorlátok (globális elérés), csökkennek az időkorlátok (folyamatos lehetőség az üzleti tranzakciókra, a hét minden napján, napi 24 órában), globálissá, sokszereplőssé válik a verseny, több és jobb piaci információ érhető el (a hatékonyabb információs csatornák jóvoltából), vevői interakciók valósulnak meg.

A távközlésben és az informatikában (eltekintve a eszközvásárlástól) egyre jelentősebbé válik a szolgáltatás, aminek értékesítésénél a termékektől eltérő specialitásokat is figyelembe kell venni. Ilyen például a változékonyság, hiszen az emberi tényező miatt térben és időben változhat az ellátás minősége. Egy szolgáltatásról annak igénybevétele előtt érzékszerveinkkel nem szerezhető információ (nem lehet fel-

próbálni, mint egy cipőt), ezért fontos a bizonytalankodók kockázatérzetének csökkentése. A szolgáltatás tárolhatatlan, a vásárlás és a felhasználás időben szétválaszthatatlan, s amint igénybe vettem, már visszaállíthatatlan. Gyakorlatilag tehát a folyamatot és az eredményt egyszerre kell eladni, a vevő elégedettségét pedig nemcsak az eredmény határozza meg, hanem a folyamat minősége is.

Mindezeket Prónay Gábor úgy összegezte, hogy mind a vevők elégedettsége, mind az értékesítési tranzakció gyorsasága és költséghatékonysága megköveteli a vállalati folyamatok integrációját, azok lehetőség szerinti automatizációját, a folyamatban részt vevők (eladók és vevők) képzését, az egyes szakaszokat megvalósító szervezeti egységek motivációjának „illesztését", a magas szintű kapcsolatmenedzsmentet, valamint a marketingorientáció erősítését.

Mi volt előbb?

Szintén a vevőhöz tér vissza *Gaál Péter*. Ő azonban immár adottságnak tekinti egy cég kialakult profilját. A javasolt marketingszemléletű koncepció megvalósításához szükség van a célpiac pontos kiválasztására, elkülönítésére, de ehhez meg kell érteni a vevők igényeit, szükségleteit, függetlenül attól, hogy azok már konkrétan is megjelentek, vagy még csak látens formában léteznek.

Lám, itt újra felbukkan a tyúk vagy a tojás kérdése. Ugorjunk kicsit vissza a történelemben, mondjuk *Edison* koráig! Vajon olyan nagyon vártak már az emberek arra, hogy „távbeszéljenek"? Ez inspirálta volna a telefon feltalálóját? Vagy véletlenül bukkant rá az elektromosság, a hang, a vezeték és a mikrofon összefüggéseire? Menjünk előre úgy száz évet! Nagyon hiányzott már nekünk, hogy menet közben, drót nélkül is telefonálhassunk, vagy a fejlesztők korszerűsítették, és tették a hordozható telefonhoz is alkalmassá a máshonnan már ismert rádiós technológiát? Nos, az talán még elképzelhető, hogy valós (vagy látens) igények kielégítésére születtek ezek a találmányok. De mit kezdjünk az SMS-sel? Ki gondolta volna, hogy amikor már bárhonnan tudunk telefonálni, a hagyományos távirathoz hasonlóan betűket fogunk bepötyögni a kis masina billentyűin? De ha már így bejött a fejlesztők és szabványalkotók (alig hinném, hogy piackutatók) előrejelzése, lassan hódító útjára indulhat az MMS is. Alaposabban belegondolva (mármint szóba jöhető érzékszerveink lehetőségeibe) a következő lépés alighanem a szagos mobiltelefon lesz. Micsoda távlatok! A kedvesemnek szerkesztett szerelmes SMS-ben nemcsak a nyíló rózsa képe jelenik majd meg, hanem valósággal illatozni is fog.

Ez vajon már látens igény? Nem tudhatjuk, pontosabban mi, egyszerű felhasználók, olvasók még nem tudhatjuk. Ám egy kreatív marketinget alkalmazó vállalat (nyilván piackutatásra alapozva) megjelenhet olyan új megoldásokkal, amelyekkel nem pusztán kiszolgálja a piacot, hanem piacot teremt.

Így vagy úgy, de a szakemberek szerint a célpiac pontos meghatározása, a vevői szükségletek feltárása, illetve a még meg nem fogalmazott igények kielégítése az integrált marketingen keresztül valósulhat meg. Ez a szép szakkifejezés valójában a különböző funkciók (ügyfélmenedzsment, promóció, termékmenedzsment, marketingkutatás) együttműködését, illetve a különböző részlegek (a marketing és a többi szervezeti egység) magas szintű koordinációját takarja. Amire, tegyük hozzá, ma még kevés szép példát találnánk.

Az ötlettől a termékig

Egy olyan mondás járja a szakmában, hogy a nagyszerű eszközöket ugyan a laboratóriumban fejlesztik ki, de a sikeres termékeket a marketingosztályon. Hát, nézőpont kérdése... Eszembe jutnak erről a régi reklámfilmfesztiválok. A díjak odaítélésekor a zsűri figyelembe vette az ötletet, a kreativitást, a stílust, a hangulatot, a színeket, a fényt, a formát – mindent, csak egyvalamit nem: a hatékonyságot. Vagyis azt, hogy a film a gyakorlatban eladja-e a terméket, vagy sem. E jellemzője híján a reklámspot megmaradhat műalkotásnak, ilyen minőségében díjazható, de vajmi kevés köze van eredeti funkciójához, vagyis a való élethez. Hogy mitől lesz sikeres (értsd: hatásos) egy reklám, az mindig rejtély. Íme, egy újabb kutatási terület a marketinges szakmának. Az eredményről szívesen beszámolunk, de addig is kanyarodjunk vissza főcsapásra.

A kis kitérő persze nem volt céltalan: példának szántuk, hogy miként lehet sikeres termék egy ötletből. Ez feltehetően azt is igényli, mint a reklám: a marketing állandó jelenlétét, vagyis őrző, előrejelző és visszacsatoló felügyeletét.

Hogy a termékfejlesztésben az ötlet fogantatásától a termék piaci bevezetéséig milyen fázisokban játszik kulcsfontosságú szerepet a marketing, arra szintén a Matáv szakembere sorolt fel néhány példát. Az ötlet többnyire nem úgy érkezik, mint derült égből a villámcsapás. A kutatási tapasztalatok, a fogyasztói jelzések és a külföldi példák sok lehetőséget kínálnak. Ezek szelektálásánál két alapvető hibát kell elkerülni: a nem kellően alátámasztott ötletek átengedését, illetve egy ötlet korai elutasítását. Ez utóbbira álljon itt egy példa. *David Ogilvy*, a reklámszakma doyenje számos terméket vitt sikerre, a reklámról írott könyve alapmű. Visszaemlékezésében bevallotta, hogy egyetlen nagy hibát követett el: nem fogadta el az akkor még ismeretlen Xerox megbízását. (Nagy híve volt a kutatáson alapuló tervezésnek, de nem láthatott bele a jövőbe...)

Most már csak címszavakban a termékfejlesztés fázisairól: az elfogadott ötletből koncepció, majd tesztelés, marketingstratégia, a tényleges termék kialakítása, figyelembe véve az elvárt jellemzőket, a minta valós környezetben történő piaci tesztelése, majd bevezetése.

Belátható, hogy bár a marketing a különböző szakaszokban eltérő mértékben vesz részt, lényegében mindvégig jelen van. Eredményes azonban csak akkor lehet, ha jelenlétét a többiek nem veszik zaklatásnak, ha a végcélt mindenki magáénak érzi, annak elérésében együttműködik, és biztosítja a szükséges információkat. }

Online közösségek

Az online marketing több tevékenységre, alterületre osztható. Olvasóink megismerkedhettek már az e-mail marketing bizonyos fogásaival, de mindeddig nem ejtettünk szót egy igen fontos kérdésről. Az online közösségépítés meghatározó szerepet játszhat abban, hogy egy vállalatra hogyan tekintenek ügyfelei, törzsvevői, partnerei. Kolma Kornél, *a Microsoft Magyarország online marketingmenedzsere, az IT-szakemberprogramok koordinátora bemutatta lapunknak, hogy a világ egyik legnagyobb cége milyen módon használja fel az online közösségépítést a mindennapok gyakorlatában.*

SZÉLL ANDRÁS

– Kérem, avasson be minket a Microsoft Magyarország online marketingtevékenységének stratégiájába! Milyen önálló feladatai vannak cégüknél az online marketingnek?

– A hagyományos marketingaktivitások támogatásán túl az egyik és talán legmeghatározóbb feladat a Microsoft Magyarország www.microsoft.com/hun címen elérhető website-jának frissítése, naprakész információkkal történő rendszeres feltöltése. Az anyacég honlapjának mintájára készülő, de természetesen elsősorban hazai információkat és szolgáltatások nyújtó oldal azonban nem nevezhető hagyományos vállalati site-nak. Ezt mi sem bizonyítja jobban, mint hogy a napi oldalletöltések mennyisége vetekszik egy magas látogatottságú szakportál hasonló mérőszámával. A házon belül felmerülő kívánságok, valamint a látogatók – vagyis a Microsoft Magyarországgal valamilyen formában kapcsolatba kerülő ügyfelek, partnerek – igényei alapján a fejlesztéseket napi nyolc órában rendelkezésre álló fejlesztők végzik, akiket – ha úgy adódik – akár éjszaka vagy a hétvégén is riasztani lehet. Hétvégi riasztásra legutóbb a Blaster vírus megjelenésekor volt példa, amikor még hangsúlyosabban szerepeltettük a főoldalon azokat a biztonsági frissítéseket, amelyek letöltésével a felhasználók megakadályozhatták a vírus ámokfutását. Hozzáteszem, ez a javítócsomag már több héttel a Blaster megjelenését megelőzően rendelkezésre állt.

Az online marketing szerepére visszatérve: a Microsoft Magyarország honlapján természetesen megtalálhatók a legfrissebb hírek, az aktuális termékinformációk, az online terméktámogató központ. Site-unk azonban nemcsak termék-, hanem célközönség-fókuszú is, így a középvállalatok, a fejlesztők, az üzemeltetési szakemberek, a gazdasági döntéshozók vagy éppen partnereink

hamar eljutnak az őket érdeklő oldalakhoz. Számukra egyébként jelszóval védett partnerportált hoztunk létre, ahol elérhetővé tesszük mindazokat az oktatási és marketinganyagokat, amelyek révén már az új termék megjelenésének pillanatában felkészülve válaszolhatnak a hozzájuk érkező kérdésekre.

Ezenkívül rendszeresen futnak önálló bannerjeink különböző site-okon – pl. új online szolgáltatásokra, információs oldalakra vonatkozó beharangozók, image-kampányok –, de ebbe a körbe sorolnám még az online közösségépítést is. Általában véve elmondható, hogy a honlap tartalmának kialakításában egyre fontosabb szerephez jut a látogató. Mérni tudjuk például a főoldalon szereplő összes szalagcímre történő kattintást, így azokat az információkat, amelyekre egyre ritkábban „kattannak rá" a felhasználók, azonnal újra cserélhetjük. A megfelelő színvonalú technológia tényleg mindenre lehetőséget ad az online marketingben, a kérdés inkább az, hogy ki tudjuk-e használni.

– Említette a közösségépítést mint az online marketing egy területét. Miért érdemes aktívan figyelmet fordítani az internetes csoportokra?

– Azért, mert egészen újszerű kihívások elé állítják a vállalatokat. Mondok egy példát. Valószínűleg sokunk rendszeresen jár társaságba, ahol szinte mindig akad néhány ember, aki kiemelkedően sokat „szerepel". Őket szoktuk hangadóknak, marketingszakszóval véleményformálóknak hívni. Míg azonban egy ilyen természetes szerveződés létszáma ritkán éri el a félszáz főt, egy online közösség – mondjuk internetes fórum – tagjai akár tízezren is lehetnek. El lehet képzelni, mi történik akkor, ha például valaki nyilvánvalóan téves információkat közöl valamely termékre vonatkozóan. Egy személyes társaság esetében nem sokat tehet a „termékgazda", de azt gondolom, hogy egy adott internetes fórum esetében mindenképpen helyreigazítást kell közölni. Én itt húzom meg a beavatkozás határát, különösen ha olyan online közösségről van szó, amely önszerveződő alapon jött létre, s nem az adott cég támogatásával.

– A Microsoft Magyarország weboldalát hogyan használják fel az online közösségépítésben?

– A Microsoft közösségépítő erőfeszítései nem közvetlenül a hivatalos weboldalt veszik célba, illetve használják platformként. A magyarországi honlap elsősorban információt közöl, s e funkcióját tekintve elkalauzolja a látogatókat a már meglévő – de máshol működő – közösségi oldalakra. Ilyenek a www.technetklub.hu címen elérhető, elsősorban a Microsoft-rendszerek üzemeltetését napi szinten végző IT-szakemberek számára indított levelezési listák, valamint a www.developer.hu címen működő, általunk életre hívott fejlesztői portál. A hivatalos weboldallal szemben a legfontosabb elvárás, hogy növelje ügyfeleink elégedettségét. Habár nálunk nem cél, de egy jó weboldal csökkentheti az ügyfélszolgálati hívások számát is. Szintén növelhető a termékek használatával, üzemeltetésével kapcsolatos ismeretek elterjedtsége és köre, hosszabb távon pedig a technológiai elkötelezettség.

– Említene egy példát arra nézve, hogy milyen fogások alkalmazhatók az online közösségépítésben?

– A Microsofton belül néhány éve indult el a Most Valuable Professional (MVP) program (mvp.support.microsoft.com), amelynek keretében évente kétszer kiválasztásra kerül néhány informatikus, aki azon túl, hogy aktív tagja egy-egy szakmai közösségnek, tudásával is kiemelkedik a többiek közül. Számukra nyújtunk ingyenesen olyan erőforrásokat, amelyek révén tudásuk folyamatosan szinten tartható, illetve naprakésszé tehető. Ez a program Magyarországon most kerül bevezetésre, de a külföldi tapasztalatok alapján elmondható, hogy az MVP program segítségével „hozhatók” az imént említett, közösségépítéstől elvárt eredmények.

– Hogyan tarthatók fenn az egyszer felépített online közösségek?

– Leegyszerűsítve: a közösségi site-ok látogatottságának kulcsa, hogy legyen élet a fórumokon, s ha valaki betér, akkor ne 2 évvel azelőtti legyen az utolsó hozzászólás. A célközönséggel tehát tudatni kell, hogy létezik egy online közösség, ez azonban korántsem elegendő. A kezdeti időszakban, de olykor a „kritikus tömeg” elérése után is „fórumhalált” okozhat, ha a tagok többnyire csak kérdeznek, de a válaszokra vagy nincs kellő számú ember, vagy néhányan válaszolgatnak ugyan, de hiányzik a megfelelő kompetencia. Mindkét esetben megoldást jelenthet az ún. menedzselt közösségi site, ahol a vállalat biztosítja például azt, hogy ha valamely kérdésre egy napon belül nem érkezik válasz, akkor azt saját, a fórum menedzselését végző szakembere megválaszolja.

Az sem mindegy, hogy milyen technológiára épül a megoldás. A webes felüle-

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

...évente kétszer kiválasztásra kerül néhány informatikus, aki azon túl, hogy aktív tagja egy-egy szakmai közösségnek, tudásával is kiemelkedik a többiek közül. Számukra nyújtunk ingyenesen olyan erőforrásokat, amelyek révén tudásuk folyamatosan szinten tartható...

ten keresztül elérhető fórum nehezebben indul, az interakció átlagos ideje hosszabb, szemben mondjuk egy levelezési listával, ahol a kérdés beküldése után szinte azonnal adott a válaszadás lehetősége, hiszen a kérdező levele késedelem nélkül a közösség tagjainak postaládájában landol. Ugyanakkor a webes, topicokba szervezett fórum előnye, hogy néhány hónap alatt – egyfajta archívum formájában – komoly tudásbázis jöhet létre. Mi éppen ezek miatt a technetklub.hu esetében mindkét formát támogatjuk, egyesítve ezáltal a különböző megoldásokból származó előnyöket.

Hozzá kell tennem, hogy természetesen a kapcsolattartásnak csak egyik eszköze az online közösségi site. Az IT-szakembereket megcélzó programunk keretében éves szinten 10-12 ingyenes technológiai konferenciát tartunk TechNet Szeminárium néven, amelyen átlagosan mintegy 500 fő vesz részt. Ezt kitűnően kiegészíti a Microsoft Magyarország által szponzorált, közel 2000 előfizetővel rendelkező, a NetAkadémia gondozásában megjelenő Tech.Net magazin.

– Hogyan mérik a különböző közösségekkel való kapcsolatuk minőségét?

– Éves szinten több ezer, Microsoft-termékek üzemeltetésében jártas vagy erre a feladatra felkészülni szándékozó szakemberrel tartjuk a kapcsolatot. Törekszünk arra, hogy lehetőség szerint kihasználjunk minden interakciós formát, ezért hívtuk életre a magazint, a közösségi site-ot, illetve a rendezvénysorozatot. Így ki-ki a saját preferenciái szerint válogathat az információforrások között. E törekvés részeként a rendezvények után például minden alkalommal megkérjük a résztvevőket, hogy töltsenek ki egy értékelőlapot. Ebben nemcsak magára a rendezvényre, de például a magazin olvasottságára is rákérdezünk.

Hasonló felmérés készült már a Tech.net magazin esetében, míg a közösségi site-on jövőre tervezzük az elégedettség mérésének bevezetését. Ez utóbbi több mutató – pl. a rendelkezésre állás, a válaszok minősége, a szolgáltatás technikai színvonala, az adott listához tartozó termékkel kapcsolatos attitűd – alapján kerül kiszámításra.

...fórumhalált okozhat, ha a tagok többnyire csak kérdeznek, de a válaszokra vagy nincs kellő számú ember, vagy néhányan válaszolgatnak ugyan, de hiányzik a megfelelő kompetencia. Mindkét esetben megoldást jelenthet az ún. menedzselt közösségi site, ahol a vállalat biztosítja például azt, hogy ha valamely kérdésre egy napon belül nem érkezik válasz, akkor azt saját, a fórum menedzselését végző szakembere megválaszolja.

Különös figyelmet fordítunk a jogos negatív visszajelzésekre, hiszen ezekből tanulhatunk, és a dolgokat jobban csinálhatjuk.

– A kisvállalatok életében milyen költséghatékony módszerek, fogások lennének egyszerűen alkalmazhatók a nagyok gyakorlatából?

– Nehéz általános szabályokat megfogalmazni. Ha mondjuk a kisvállalat képek restaurálását végzi, akkor véleményem szerint az online marketingnek ritkán kell szerepelnie az eszköztárában. Elképzelhető azonban, hogy fél évvel a restaurációt követően besárgul Mona Lisa arca, amit érthető okokból komoly társadalmi felindulás követ. Mit lehet ilyenkor tenni? A kérdés a mi szempontunkból akkor igazán érdekes, ha a kisvállalat biztos a dolgában. Mondja el egy interjúban, hogyan végezte a restaurációt, felvázolva az egyes lépéseket? Senkinek nem lesz türelme végighallgatni, érthetetlen szakszavakkal teletűzdelt mondókája esetleg csak arra lesz jó, hogy úgy tűnjön, palástolni akarja az igazságot. Mennyivel más a helyzet, ha mindössze annyit mond: „Kérem, mi nem vagyunk hibásak, a Louvre nem tartotta be a kép tárolására vonatkozó előírásainkat. A részletes szakmai magyarázatot, illetve az általunk végzett munka dokumentációját megtalálják website-unkon”! Esetleg még egy-két jól elhelyezett, az említett oldalra mutató banner, és már működik is a költséghatékony, online válságkommunikáció.

Azt tehát, hogy melyek a legköltséghatékonyabb módszerek, mindig az adott szituáció dönti el. Sok esetben egyszerű számítással meg lehet tudni, hogy az adott vállalat potenciális ügyfeleinek eléréséhez mely portálokon kell online hirdetéseket elhelyeznie. Egy kisvállalatnál ott kezdődik a probléma, hogy az ilyen döntésekhez szükséges tudást magának kell megszereznie, hiszen külső tanácsadó megfizetésére általában nincs kerete. Ha azonban már rendelkezik némi „hagyományos” marketingismerettel, ami ma már egy kisebb cég felső vezetésétől is elvárható, akkor ezt a tudást könnyen kibővítheti az interneten fellelhető szakportálok tanulmányozásával. Valószínűleg előbb-utóbb a piac is reagálni fog az új igényekre – ahogyan ez mondjuk a vállalatirányítási rendszerek kapcsán megfigyelhető –, s megjelennek az erre a célközönségre szakosodott, persze inkább a kicsik közül is a nagyobbakat megcélzó online marketing-tanácsadók, illetve a témához kapcsolódó képzések. }

Kapcsolódó webcímek:
www.microsoft.com/hun
mvp.support.microsoft.com
technetklub.hu

Tíz mód e-mail adatbázis építésére

Ha levelet szeretnénk küldeni (potenciális) ügyfeleinknek, fogyasztóinknak, azt legolcsóbban e-mailben tehetjük meg. Az e-mail marketing alapja, hogy rendelkezzünk egy adatbázissal, amelyben nyilvántartjuk a címeket. Hazánkban az e-mail marketingnek csak az ún. opt-in módszere engedélyezett (azaz csupán a fogyasztó kifejezett kérésére küldhetünk neki levelet), míg az ún. opt-out módszer (azaz kéretlen levelek küldése a leiratkozási lehetőség feltüntetésével) spamnek minősül, és így tiltott. Cikkünkből megtudhatják, milyen fogásokat érdemes alkalmazni, hogy kiépítsük megfelelő e-mail adatbázisunkat.

1. Feliratkozási felület mindenhol

Először is az összes vállalati vagy brandwebsite oldalát jó látható és felhasználóbarát feliratkozási felülettel kell ellátni. Optimális esetben a felületnek a következő kérdéseket kell tartalmaznia: név és vezetéknév, e-mail cím és típus (HTML vagy Text), feliratkozás és leiratkozás. Minden további kérdés veszélyezteti az akció sikerét, mert az emberek nem szívesen adnak meg adatokat magukról. Ha a feliratkozás során valamilyen ösztönzőt is kínálunk (ami leginkább érdekelheti termékünk közönségét), akkor esetleg más részletekre is rákérdezhetünk. Ilyenkor feltétlenül jelezni kell, hogy ezekre nem kötelező válaszolni. Sok cég a feliratkozási felületet valahová a website aljára teszi, és csak a nyitó oldalára. Ha fontos számunkra az e-mail marketing, akkor az adatbázisépítés minden szabályát be kell tartani. Tehát minden aloldal tartalmazza a feliratkozási felületet!

2. Co-registration („házon belül és kívül")

A „házon belüli" keresztregisztráció azt jelenti, hogy ha vállalatunk más website-okkal is rendelkezik, akkor azoknál is be kell iktatni feliratkozási felületet az e-mail hírlevélre. Ha azok a website-ok már rendelkeznek saját hírlevél-feliratkozási felülettel, akkor a következőket lehet tenni:

– a feliratkozás utáni „köszönőoldalra" kitehetjük más e-mail hírleveleink feliratkozási lehetőségét,

– a feliratkozás után kiugorhat egy pop-up ablak, amelyben felkínáljuk a feliratkozást más hírleveleinkre is.

A „házon kívüli" keresztregisztráció esetén az üzleti partnerek, a kis- és nagykereskedelmi egységek vagy a piacon/iparágban található stratégiai partnerek weboldalain elhelyezzük a fent említett lehetőségek egyikét.

3. Bannercsere-promóció

Ha olyan vállalkozásról van szó, ahol ez kivitelezhető, akkor a ma már hagyományosnak tekinthető bannerekkel (reklámcsíkokkal) hirdethetjük listánk létezését. Ez az eszköz sem költségfüggő.

4. Opt-in az aláírásfájlban

Sokak számára csupán egy trendi dolog, amikor az e-mailben található aláírásfájlokról beszélünk. Van, aki bonyolult HTML-mintákat használ, mások csak TXT-ben írják le az üzlethez szükséges kapcsolati információkat. Ha a kérdés az, hogy írhatnánk-e valamikor is üzleti, papír alapú, de nem fejléces levelet, akkor a válasz általában az, hogy soha. Ha az e-maljeinkről van szó, miért kerüljük ezt a témát, mint macska a forró kását? Én az e-mail aláírásomban szemináriumaimmal kapcsolatos információkat szoktam elhelyezni. Nem mondhatnám, hogy havi átlagban sok emberrel levelezek, de már ennek révén is jöttek szemináriumi jelentkezők! Ha kampánycélra is használjuk ezt a felületet, akkor egy ingyenes eszközzel toborozhatunk új feliratkozókat az e-mail hírlevélre. Elég csak 2 sor, egy az üzenetre, a másik pedig a linkre, és máris megalkottunk egy promóciós eszközt.

5. Offline támogatás

Ez a lehetőség például a kiadóknál adott. Erre a célra használhatnak nyomtatott kiadványokat (bár meg kell mondanom, nem emlékszem, hogy Magyarországon láttam volna hasonlót). De az offline lehetőségek között ott vannak például a különböző rendezvények (konferenciák, szemináriumok stb.), ahol ideális környezetben gyűjthetjük az adatokat. Hogyan? A résztvevők egyébként is szolgáltatnak adatokat a regisztráció során – megkérhetjük hát őket, hogy a hírlevelünkre is regisztrál-

ják magukat. Ide sorolhatjuk még az összes offline reklámkampányt, de a promóciós nyomtatványokat (katalógusokat) is.

6. Viral marketing

A „küldd tovább ismerőseidnek!" típusú ösztönző segíthet az e-mail hírlevél adatbázis-építésénél is. A tudatosan használt eszközzel elérhetjük, hogy szolgáltatásunkat maguk a fogyasztók promotálják. Használhatjuk pop-upként a website-unk nyitó oldalán vagy pop-underként, amikor valaki távozik website-unkról. Használhatjuk az e-mail hírlevélben vagy más e-mail kommunikációs eszközben (direkt reklám, autoreminder) képként (pl. reklámbanner) vagy szövegként, linkkel együtt. A hírlevelünk olvasója, ha meg van elégedve a témával, lehet, hogy el fogja küldeni kollégájának vagy ismerősének az ajánlatot, hogy ő is iratkozzon fel. Az ilyen eszközök tervszerű használata általában hasznosnak bizonyul. Fontos tényező az is, hogy így nem vádolhatnak bennünket kéretlen reklám küldésével.

7. e-DM a létező listára

Ha már rendelkezünk e-mail listákkal, amelyeket más célra használunk (pl. partnerek vagy hálózati egységek címei), a nekik szóló levelezésben tegyünk említést az új szolgáltatásról, és egy link segítségével könnyítsük meg a feliratkozást. Ha ebben a levélben a viral marketing eszközeit is használjuk, akkor nemcsak a létező listáról kaphatunk új hírlevelünkre regisztrált felhasználókat, hanem esetleg ők másokat is értesíthetnek róla.

„Mindenesetre a listát éberen kell figyelni, leginkább az aktivitást. Minden kampánynál kell egy olyan utóértékelés is, ahol jól látszik, ki az aktív a listán belül, és ki nem. Két vagy három hónap elteltével az inaktív felhasználókat ellenőrizni kell, és mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy aktívvá váljanak. Minden üzletre igaz, hogy a passzív fogyasztó aktiválása olcsóbb, mint az újak megszerzése."

8. Opt-in az akvirálási DM-ben

Akvirálhatunk e-mail címeket direkt e-mail segítségével valamelyik létező listára. A célcsoport kiválasztása után meg kell alkotni a levél szövegét és designját, és minél egyszerűbben felkínálni a hírlevélre való feliratkozás lehetőségét. Nagyon fontos, hogy ebben a fizetett reklámeszközben egyértelmű legyen az üzenetünk, mert ettől függ az akció sikeressége. Legyenek benne részletek a hírlevél tartalmáról, személyi jogokkal kapcsolatos információk, és szerepeljen a kiküldési gyakoriság.

9. Telemarketing

Ha vállalatunk rendelkezik telemarketing-szolgáltatással, akkor ez is lehet az egyik akvirálási lehetőség.

10. A fizetett offline és online reklám

is e megoldások közé tartozik, erről azonban itt nem szeretnék sokat írni. Ha az egyik megoldás a fizetett reklámkampány, akkor az ügynökség megtervezi a megfelelő médiamixet és a felhasználható formátumokat. A többi csak a büdzsén múlik.

{}

Ami a feliratkozási ösztönzőket illeti, nem kell túlozni az ajándék/nyeremény értékével kapcsolatban. Egy egérpad miatt viszont senki sem fog feliratkozni egy e-mail listára. Ha pusztán az ösztönzők miatt iratkozik fel valaki, akkor azt rövid időn belül észre fogjuk venni. Mindenesetre a listát éberen kell figyelni, leginkább az aktivitást. Minden kampánynál kell egy olyan utóértékelés is, ahol jól látszik, ki az aktív a listán belül, és ki nem. Két vagy három hónap elteltével az inaktív felhasználókat ellenőrizni kell, és mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy aktívvá váljanak. Minden üzletre igaz, hogy a passzív fogyasztó aktiválása olcsóbb, mint az újak megszerzése.

A cikk részlet *Damjanovich Nebojsa:* Online marketing – Alapoktól felsőfokig. 1. rész: E-mail marketing című könyvéből (Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 2003, **www.bagolyvar.hu**). }

Megújult a Matáv honlapja

Áttekinthetőbb, tartalmasabb, gyorsabb

A Matáv honlapjára (www.matav.hu) egy átlagos munkanapon 17 ezren látogatnak el, és 161 ezer oldalt töltenek le. A látogatottság tekintetében több hazai kereskedelmi portált és internetes újságot megelőző site 2003. október 1-jén szerkezetében és arculatában egyaránt megújult.

{ Korszerűség és célszerűség: a kettő nem mindig azonos eredményt szül. Az újdonságok általában – nem csoda, ha az internetes honlapok is – eleinte a divat irányzatait tükrözik, ily módon akár korszerűnek is mondhatók. Az idő múltával azután, a napi használatban kikristályosodva, végül egyre inkább a praktikus szempontok kerülnek előtérbe, vagyis a funkciónak, a célnak igyekeznek megfelelni. A Matávnál több hónapos gondos előkészítő munka előzte meg az internetes arculatváltást. Felmérést készítettek az ügyfelek és partnerek körében, kikérték a honlap látogatóinak véleményét, s megvizsgálták a hazai és nemzetközi trendek alakulását. Érdekes, bár voltaképpen kézenfekvő következtetéseket lehetett leszűrni mindebből, ami akár egy szakmai tanulmányt is megérne. Most ízelítőül csak néhány példát ragadjunk ki.

Grafikusok, honlaptervezők, webdesignerek szívesen alkalmazott elemei a nyitó oldalon a Flash-megoldások, az animációk, a színekben gazdag fotók (kevés tartalmi információval), s a megrendelők is gyakran elégedetten fogadják eme „műalkotásokat". A tapasztalatok ugyanakkor azt mutatják, hogy mindennek a honlapra látogatók számára nincs túl nagy jelentősége, hiszen alapvetően információkért keresik fel az oldalakat. Magyarországon, ahol a legtöbben még mindig modemmel csatlakoznak a világhálóra, különösen indokolt, hogy ne nagyméretű anyagok letöltésével teljen az internetezésre fordított idő, hanem a kívánt érdemi információk megszerezésére. Ezeket pedig könnyen áttekinthető szerkezetben szeretik látni a felhasználók, aminek az egyik követelménye, hogy a nyitó lapon (és lehetőség szerint általában az oldalakon) keveset kelljen „görgetni", vagyis az információk nagyobb része azonnal megjelenjen, és el is férjen a képernyőn.

E szempontokat figyelembe véve készült el a Matáv új honlapja, amely az alkalmazott grafikai megoldások révén áttekinthetőbb, tartalmasabb, színesebb, emberközelibb és barátságosabb lett. Az információkat a látogatóktól kapott visszajelzéseket figyelembe véve, a Matáv célcsoportjainak megfelelően strukturálva, a felhasználói igényeket még jobban kiszolgálva helyezték el. A könnyebb eligazodás érdekében új navigációs rendszert fejlesztettek ki, aminek köszönhetően legfeljebb négy kattintással bármely aloldal elérhető a nyitó lapról. Javítottak a rendkívül bőséges tartalom olvashatóságán, s jelentősen gyorsult az oldalak letölthetősége is. A kezdőoldalon a tartalom 90 százaléka görgetés nélkül, azonnal látható a képernyőn. A nagy érdeklődésre való tekintettel a vállalat friss hírei mellett itt kaptak helyet az online szolgáltatások: az online tudakozó (ahol név és telefonszám szerint is lehet keresni), az ePont (ahol megrendelhetők a termékek, szolgáltatások), az eSzámla (itt ellenőrizhető az aktuális számlaforgalom), a 24 órában elérhető online ügyfélszolgálat, a díjcsomag-kalkulátor (amelynek segítségével kiválasztható a leginkább testre szabott díjcsomag), valamint az online táviratfeladás.

A Lakossági szolgáltatások, illetve az Üzleti megoldások fejezetben részletes tájékoztatás található a termékekről, szolgáltatásokról, illetve testre szabott megoldásokat kínálnak a kis-, közép-, illetve nagyvállalati ügyfeleknek. A befektetőknek és a sajtó

képviselőinek – az érdeklődésükre számot tartó információkat összegyűjtve, illusztrációkkal és háttéranyagokkal bőségesen ellátva – önálló aloldalakat készítettek. A közel fél éve bevezetett Csemege sarkot, a honlap egyik legnépszerűbb felületét a jövőben a látogatóknak kedveskedve még több szórakoztató, ismeretterjesztő tartalommal töltik meg.

A megújult matav.hu a legnagyobb és leglátogatottabb hazai vállalati honlap, amely magyar és angol nyelven egyaránt teljes értékű kommunikációs felület az ügyfelek, a partnerek, a sajtó, a befektetők, a szakmai és politikai döntéshozók számára. Terjedelme meghaladja a 6 ezer oldalt, s a magyar vállalati weblapok közül elsőként a Matávé is felkerült a Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet hivatalos webauditlistájára. A legfrissebb tanúsított adatok szerint a www.matav.hu oldalaira egy átlagos munkanapon 17 ezren látogatnak el, és 161 ezer oldalt töltenek le. }

Kihelyezés?! (I.)

Formaváltások az outsourcing piacán

Az erőforrás-kihelyezésként fordítható outsourcing mint megoldás számtalan területen létjogosultságot nyert, de az informatikában a mai napig nem igazán találja a helyét. Jelenlegi összeállításunk apropójául két dolog szolgál: egyfelől az Amerikából érkező, elsősorban a programfejlesztésekre vonatkozó IT-kihelyezés ellenzéséről szóló hírek, másfelől az ismét átalakulni látszó szolgáltatásportfólió.
Kétrészes összeállításunk első felében a MÁV Informatika Kft., a Grepton Rt. és a hazai EDS szakembereinek, valamint a német érdekeltségű IFUA Horváth & Partners ügyvezető igazgatójának a véleményére, illetve az IDC és a Meta Group felméréseire támaszkodtunk.

FEKETE GIZELLA

A hazai szereplők véleménye a piaci mozgások tekintetében megoszlik. A potenciális ügyfelek továbbra is óvatosak, ami a hazai viszonyok ismeretében érthető. Három markánsabb trend figyelhető meg. Az első az erőforrás- helyett a feladatkihelyezések további felfutása. A második az informatikai közművek irányába mutató, csomagokban kínált szolgáltatás felé történő elmozdulás, míg a harmadik a multinacionális szolgáltatók központosítási törekvéseinek erősödése. Ez utóbbi kettő esetleg segít idehaza is az informatikai outsourcingnak megtalálni a helyét az IT-szolgáltatások sorában.

Fejlesztéskihelyezés

Bár a New York-i TechXNY keretében megrendezett OutsourceWorld kiállítás és konferencia legtöbb előadója igyekezett az offshore kihelyezés előnyeiről beszélni, a standok környékén általában a növekvő amerikai ellenszenvről folyt a szó. A külföldi tevékenységkihelyezés – offshore outsourcing – problémája önmagában is egyre nagyobb feszültség forrása az amerikai IT-piacon. Az elhúzódó gazdasági recesszió arra szorítja a vállalatok vezetőit, hogy lehetőség szerint minden költséget csökkentsenek. Ennek érdekében alkalmazzák az informatikai tevékenységek (leginkább a programozás) külföldi cégekhez (leginkább indiaiakhoz) való kihelyezését. Egyes vélemények szerint ennek következményeként amerikai IT-dolgozók tömege veszíti el állását, vagy kényszerül jóval kevesebb pénzért ugyanazt a munkát elvégezni. S bár nehezen bizonyítható, hogy a recesszió vagy az említett kihelyezések miatt szűnnek-e meg a munkahelyek, valószínűleg mindkettő ludas a dologban.

Nem érdektelen, hogy India mellett mely kelet-európai országok lehetnek az amerikai kihelyezések célpontjai. Gartner-elemzők szerint Oroszország ugyan folyamatosan erősödik, de a hivatali bürokrácia és a kormányzati hozzáállás miatt még nem túl vonzó lehetőség. A technikai és tudományos mun-

kaerő magas képzettsége miatt Lengyelország és Csehország lendületesen fejlődik, s bár Magyarország IT-piaca lassabban nő, jobbak a lehetőségeink az informatikai, menedzseri és vállalkozói képességek terén. Mindehhez hozzátehetjük, hogy bár a magyar programozók képességeit az élvonalba sorolják, alkalmazásfejlesztési exportunk mégsem jellemző. A MÁV Informatika Kft. üzletfejlesztési igazgatója, *Szondy György* szerint ennek többek között a minősítetlen itthoni csoportmunkakultúra, szoftverfejlesztési folyamat és technológia s nem utolsósorban a méret és a referenciahiány az oka. Egyes speciális területeken – amilyenek a mobilkommunikációs cégeknél történő fejlesztések – kiválóak vagyunk, de nagyobb összmunkát kívánó, szélesebb projektek elnyerésére ma még alig van esélyünk.

Ezzel együtt a teljes régió outsourcingból származó bevételei – ha képes lesz megoldani a gazdasági problémákat és a szakképzett munkaerő elvándorlását – az elemzők szerint 2005-ig az egymilliárd dollárt is meghaladhatják.

Kicsiknek és nagyoknak

A hazai piac szereplői – aszerint, hogy milyen üzleteket sikerült az utóbbi időben tető alá hozniuk – megtorpanásról, stagnálásról, illetve kismértékű előrelépésről beszélnek.

Ha az informatikai outsourcing történetét nézzük, őshazájában, Amerikában és tőlünk nyugatabbra is elsőként az infrastruktúra kihelyezésével próbálkoztak, majd egyre magasabb üzleti szintekre helyeződött, s ma már a komplett folyamatoknál tart. Erről szólnak az elmúlt hónapok történései is, mint például a Procter & Gamble-nek az IBM-mel HR-BPO-ra, a HP-vel pedig infrastruktúratámogatás-outsourcingra kötött globális szerződése. Hazai vonatkozásban ez a globális cégeknek kedvez, a magyarországi leányvállalatok kötik majd a szolgáltatási szerződéseket – mondja Szondy, aki a kis- és középvállalkozások informatikai kihelyezési készségét tulajdonképpen változatlannak tartja. Ennek oka, hogy a beszállítók az értékesítés során a vezetés helyett még mindig az informatikusokra koncentrálnak, és sok cégnél a folyamatok sincsenek elektronizálva. Könnyebb meggyőzni azokat a vállalatokat, amelyek szabványos megoldásokat alkalmaznak, és irányításukban integrált rendszerekre támaszkodnak. Ezek igényei is világosabbak: elsősorban meglévő rendszereik üzemeltetését, a szolgáltatási szintek betartását várják el.

A fejlődés trendjei

Drótos György, az IFUA ügyvezető igazgatója úgy látja, két éve egy helyben toporog a piac, s mint mondja, az informatikai cégeket különösen sújtó recessziót tetézi, hogy a szolgáltatás árára jótékony hatással lévő kritikus tömeg még nem állt össze. „Ugyanakkor a mozdulatlan felszín alatt elindult egyfajta átrendeződés. Egyrészt a kihelyezés lehetősége befészkelte magát a vezetők gondolatai közé, másrészt mind gyakrabban hasznosulnak házon belül az outsourcing-piaci szereplőktől tanultak. Felszámolva a tisztázatlan felelősségi körökből, heterogén rendszerekből stb. adódó anomáliákat, konszolidálva a hardver- és szoftverparkot, házon belüli szolgáltatóközpontok alakulnak belső SLA-kkal, elszámolóárakkal, szolgáltatási jegyzékkel stb. Vagyis a dolog jelentőségére ráérző cégek tanácsadói segítséggel házon belül valósítják meg a külső szolgáltatótól elvártakat.

Az IDC szerint Magyarországon az outsourcing-piac 2006-ig átlagosan évi 20,6 százalékos növekedéssel elérheti a 100 millió dollárt. E fejlődéshez jelentős mértékben hozzájárulnak a nemzetközi versenyben részt vevő hazai vállalatok, amelyeknek versenyképességük megtartásához működési költségeiket folyamatosan alacsony szinten kell tartaniuk, és energiáikat fő tevékenységi területükre kell koncentrálniuk. Hosszabb távon a fejlődés másik motorja a kormányzati szektor lesz, amely vélhetően a szakemberhiány, a bürokrácia racionalizálásának egyre növekvő igénye, illetve az átlátható és tervezhető költségekkel járó IT-infrastruktúra bevezetése érdekében fog jelentős lépéseket tenni az outsourcing felé.

Felszíni változások

A klasszikus outsourcing esetében szelektív, rövidebb időre szóló és jobban körülbástyázott, SLA-kkal kiegészített szerződések születtek, többnyire standardizálható tevékenységre, pl. desktopszolgáltatásra – véli Drótos –, a szerver- és alkalmazás-outsourcingot viszont már kétszer is meggondolják a cégek. „Ezt erősítik a külföldi tapasztalatok is, hiszen az outsourcingot nem egyszeri, hanem – a belső informatika versenyképességét is vizsgálva – részleges és időszakos lehetőségnek tekintő szerződések voltak a legsikeresebbek.”

Szondy György szerint outsourcing alatt sokan még mindig infrastruktúra-működtetést értenek, miközben az bizonyos jellegű szolgáltatásokról szóló üzleti modell. Külföldi működőképességének elsődleges oka az alaptevékenységre való fókuszálás igénye. Például egy internetes cég, amely kisvállalkozásoknak e-commerce szolgáltatást kíván nyújtani, a kiválasztott szoftvert felhasználva ASP-szerű szolgáltatásként internetes boltot nyit számukra. Mindössze az image-készítést, az értékesítést és a kintlévőségek menedzselését tartja házon belül – gépe üzemeltetését kiadja hostingba, s a hozzá fűződő helpdesket és az alkalmazásfejlesztést is outsource-olja.

Elégedett szolgáltató

Süli András, a szolgáltatás-outsourcing piacán is jelen lévő Grepton Rt. igazgatója optimistán nyilatkozik: „Két hónapja kötöttünk szerződést a BAT-tal, amely kihelyezte a helpdesket, a desktopmenedzsmentet és a szerverek üzemeltetését – az addig azt végző húszfős csapattal együtt. Az emberek most már greptonosok, de helyileg továbbra is a BAT-ban dolgoznak. A jövő évben SLA-alapokra helyezzük a szolgáltatást, s megállapodunk

a biztosítandó szinteket és válaszidőket illetően. Jelenleg a 2001 óta Grepton-ügyfél Vodafone megbízásából egy számunkra is új, részünkről is beruházást igénylő konstrukción, az ügyfelei számára általunk nyújtott szolgáltatáson dolgozunk."

A telekommunikációs szolgáltatók között egyre gyakoribb a különböző kihelyezési konstrukciók iránti érdeklődés, és az államigazgatás is mozdulni látszik. A BM – tanácsadók bevonásával – nagyobb, BPO jellegű deal létrehozásán gondolkodik, és a Nemzeti Bank vezetői is a harmadik vonalbeli service support kiadásán törik a fejüket: a nemrégiben megjelent, piactérre kiírt tenderükben szolgáltatás jellegű konstrukció iránt érdeklődnek.

Formaváltás

A recesszió természetesen kihat a nagy megbízások hiányában szinte évek óta pangó informatikai-outsourcing-piacra is. A vezetők a korábbi stratégiák új körülményekhez igazításán gondolkodnak – mondja *Szakál László,* az EDS Magyarország kereskedelmi igazgatója –, ezért elhalasztják az informatikai outsourcinggal is összefüggésben lévő stratégiai döntéseket. Minden formációban inkább az outtasking a nyerő, ahogy tapasztalataira támaszkodva Süli András is állítja.

Változnak a piac igényei s azzal együtt a szolgáltatási formák, amire a recesszión túl az EU-csatlakozás is rájátszik. Két évvel ezelőtt az ASP-t még ígéretes lehetőségnek tartották, egy éve már nem voltak olyan derűlátók a cégek, mára pedig ez a kihelyezési forma szinte teljesen eltűnt – legalábbis az üzleti informatika piacáról –, talán a mailszolgáltatás az egyetlen ASP-sikerág. A piaci igényekhez való igazodásra példa, hogy az EDS dokumentumfeldolgozást, üzleti folyamatirányítási szolgáltatásokat, valamint call centert is működtet hazai és külföldi ügyfelei számára vasvári, rábahídvégi és budapesti központjaiban. Ez utóbbi már a tengerentúlra is szolgáltat, felhasználói köre a közelmúltban az ABN-Amróval és a Coca-Colával bővült.

Mivel az unióban gazdaságilag is meghatározó szerepet játszó Franciaországot és Németországot szintén komolyan sújtja a recesszió, az ottani cégek egy része várhatóan üzletszerzési ambíciókkal lép majd fel a most csatlakozó országokban – tekint a jövőbe Szakál. Mivel az új tagországok révén a jelenlegi uniós népesség mintegy 25 százalékkal gyarapszik, a GDP viszont csupán 5 százalékkal nő, a csatlakozók komoly piacot jelentenek a tömegfogyasztást kiszolgálók számára. Ám fokozódni fog a verseny, ami a csomagszerűen megvásárolható szolgáltatások felé tereli az IT-outsourcing szereplőit, s ez később esetleg a rég áhított informatikai közművek életre hívását is jelentheti. Az outsourcing előnyeként hangoztatott költségmegtakarítás irányába mutató szabványcsomagokkal egyidejűleg bevezetett fogyasztásfüggő árazási modellek lehetővé teszik, hogy az előre gyártott, az ügyfél tipizált végfelhasználói csoportjaira szabott szabványkörnyezet bizonyos részét a csoport tagjai saját arcukhoz igazíthassák. A fix árazású minimálcsomagban foglaltakon túli szolgáltatásokért használatuk idejével arányosan számláz a szolgáltató. A végfelhasználó önállóságára nagymértékben támaszkodó modell kialakítását az EDS esetében a Microsofttal közösen végzett stratégiai fejlesztés tette lehetővé.

> *Változnak a piac igényei s azzal együtt a szolgáltatási formák, amire a recesszión túl az EU-csatlakozás is rájátszik. Két évvel ezelőtt az ASP-t még ígéretes lehetőségnek tartották, egy éve már nem voltak olyan derűlátók a cégek, mára pedig ez a kihelyezési forma szinte teljesen eltűnt – legalábbis az üzleti informatika piacáról –, talán a mailszolgáltatás az egyetlen ASP-sikerág.*

Mivel a szolgáltató minden költségcentrumra ki tudja mutatni az igénybe vett szolgáltatások mennyiségét, cégen belül jelentősen egyszerűsödik az informatikai költségek leosztása. Ugyanakkor – behatárolva a letölthető alkalmazások körét – a szolgáltató sem veszíti el a számára költségszempontból fontos szabványos környezetet.

Hasonló irányba mozdult el a telefonos ügyfélszolgálatot csomagként szolgáltatni kívánó MÁV Informatika Kft. is. „A desktopmenedzsment az ügyfél ablaka az informatika felé, ezért mind az informatika, mind az üzlet számára fontos" – állítja Szondy György. „S mert a szervezetek jelentős hányada közel azonos infrastruktúra-architektúra stílussal dolgozik, standardizálható. A szolgáltatások megfogalmazása általában meglehetősen homályos, mi viszont a leggyakrabban szükséges funkcionalitású, de az ügyfél igényei szerint változtatható szolgáltatáscsomagot kínálunk, amely mögött jól meghatározott szolgáltatási folyamatok, illetve könnyen implementálható szolgáltatási sablonok állnak. Ez egyfajta szolgáltatáskatalógusként is működik. Minden szolgáltatásnak – a reakcióidőket mindkét oldalon szabályozó – saját SLA-ja van, így az ügyfél is időben tud lépni, valamint a szolgáltató is be tudja osztani az időt és az erőforrásokat. Mivel ma még kevesen értenek a licenceléshez, a csomag része a szoftvergazdálkodás is." }

Sikerstratégia

A jövőben három stratégiai fontosságú területre összpontosít a MÁV Informatika Kft. A MÁV Rt.-nek történő szolgáltatás révén több mint három évtizedes múltra visszatekintő informatikai működtetés és menedzsment mellett kiemelt szerepet szán a minősített elektronikus aláírás hitelesítésszolgáltatásának, valamint a KKV-k számára kínált ágazatspecifikus megoldásoknak. Az SAP-implementációk kapcsán felgyülemlett tapasztalatokat kamatoztató megoldásai elsősorban a vízügyi és kereskedelmi területen működő kis- és középvállalatok versenyképességének javítását szolgálhatják.

MÁV INFORMATIKA Kft.

A MÁV Informatika Kft.-nél a sikeres outsourcing mindhárom összetevője – a működési biztonságot szavatoló hátér- és informatikai infrastruktúra, a hatékonyan irányított, magasan képzett személyzet és az ISO 9001-2000 minőségbiztosítási rendszer által garantált, szabályozott folyamatok – rendelkezésre áll. A társaság megalapítása óta elsősorban a MÁV Rt. külső informatikai szolgáltatója. Szoftverfejlesztést, az egyes alkalmazásokra vonatkozó verziókövetést, alkalmazás-karbantartást, rendszerfelügyeletet, adatfeldolgozási és erőforrás-szolgáltatást is végez. A MÁV Rt.-nek nyújtott szolgáltatás által megkövetelt, „katonai" specifikációval rendelkező infrastrukturális hátterükre (füstérzékelés, tűzoltóberendezés, mozgásérzékelés, biztonsági beléptetés, zárt láncú videó, redundáns számítógépek, dízelgenerátorral és akkumulátorteleppel biztosított áramellátás, széles sávú hálózati kapcsolatok, légkondicionálás) támaszkodva nem csupán az egyes elemekre, hanem a szolgáltatások egészére vállalt magas rendelkezésre állást ma már a versenyszféra, az állam- és közigazgatás is igényli.

Ha szükséges, ügyfeleik szervereinek nagy megbízhatóságú környezetet biztosítanak, valamint menedzselik is azokat. Magyarország 12 városában jelen lévő szolgáltatóként országos támogatást látnak el.

Az outsourcing-üzletág igazgatója, *Molnár Sándor* elmondása szerint az ügyfelek – többek között logisztikai cégek – távmenedzselési, tartalomszolgáltatási és esetenként ASP jellegű vállalatirányítási szolgáltatás igényével jelentkeznek. A logisztikai központok azt tervezik, hogy komplett szolgáltatási csomagjukba – a MÁV Informatika Kft.-vel karöltve – informatikai szolgáltatást is beillesztenek.

Desktopmenedzsment

A szervezetek jelentős hányada ma csaknem azonos infrastruktúra-, architektúrastílussal dolgozik, ezért a szolgáltatások jól standardizálhatók. Leggyakrabban nyomtató-, illetve fájlszolgáltatást nyújtó szerver- és más, ma már elengedhetetlen szoftverszolgáltatás (szövegszerkesztés, táblázatkezelés, nyomtatás, e-mail, webelérés) tartozik a desktopmenedzsmentbe. Irodai környezetben ezt egészíti ki néhány alaptevékenység, például az iktatás támogatása. Emellett nagyvállalati környezetben a menedzs-

Mi lesz veled elektronikus aláírás?

Az elektronikus aláírás a modern technika egyik legújabb vívmánya, és bár valójában már évek óta létezik, a köztudatban csak most kezd elterjedni. Mikor ezt halljuk, lassan kezdünk szakítani a scannelt aláírás mint digitális szignó illúziójával, de még mindig nem tudunk róla eleget. Valójában egyelőre csak sejthetjük, milyen óriási lehetőségeket is rejt magában, ismerve igen szerteágazó felhasználhatóságát. Nem tudjuk, mennyi idő alatt és milyen széles körben fog elterjedni, s pontosan milyen hatással lesz mindennapjainkra, de egy biztos: nagyon hasznos dologról van szó.

Az egy évvel ezelőtti kezdetleges állapotokhoz képest ma már két minősített hitelesítésszolgáltató is létezik hazánkban. Az általuk kibocsátott tanúsítvánnyal és megfelelő eszközzel (BALE) minősített aláírás készíthető, így az aláírt elektronikus dokumentum teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül.

A MÁV Informatika Kft. is ilyen minősített szolgáltató, amely a német Utimaco Safeware AG világszínvonalú technológiájával működteti rendszerét (az Európai Unióban e cég feladata a hitelesítésszolgáltatók egységének megteremtése).

Dacára annak, hogy már szinte minden rendelkezésre áll (infrastruktúra, jogi szabályozás, szolgáltatók), még mindig hiányzik valami ahhoz, hogy a nem túl biztonságos azonosítási eljárásokkal szakítva az elektronikus aláírás elkötelezettjei legyünk, s végre alkalmazzuk a hitelességet és eredetiséget garantáltan biztosító technológiát.

menteszköz alkalmazása nélkül kézben tarthatatlan konfiguráció-, szoftverdisztribúció- és szoftverlicenc-kezelés kérdése is előkerül. A külső szolgáltató viszont egyetemlegesen felel az ügyfél által használt szoftverek tisztaságáért.
A desktopmenedzsment birtoklási költségét (TCO) technológiai döntéseket hozva igyekeznek alacsonyan tartani. Egy laptopé például a beszerzési összegnél a karbantartási, a javítási és a gyakrabban előforduló lopási kárköltség miatt akár 38–65 százalékkal is magasabb lehet. Amerikában a teljes birtoklási költséget tekintve nincs különbség az első és a következő három év között, így ott megéri háromévente számítógépet cserélni.
Szondy György üzletfejlesztési igazgató szerint nálunk ez – pl. az olcsóbb munkaerő miatt – még azonos TCO-modell esetén sem igaz. A desktop-TCO fontos összetevője az adott infrastruktúrában való működtetés költsége. Minél egységesebb és szűkebb az engedélyezett tevékenységek és programok köre, annál olcsóbb a működtetés, ám ezzel arányosan nő a dolgozói elégedetlenség.

A desktopmenedzsment birtoklási költségét (TCO) technológiai döntéseket hozva igyekeznek alacsonyan tartani. Egy laptopé például a beszerzési összegnél a karbantartási, a javítási és a gyakrabban előforduló lopási kárköltség miatt annál akár 38–65 százalékkal is magasabb lehet.

Megoldás – csomagban kínált szolgáltatás

A desktopmenedzsmentbe az eszközgazdálkodás – gépek száma, helye, beszerzés ideje, garanciális, illetve térítéses támogatások nyilvántartása – és az életciklus-menedzselés is beletartozik. Kézben tartható konfiguráció a felsoroltaknak az ügyfélfolyamatokkal – többek között az eszközgazdálkodással, a beszerzéssel, a selejtezéssel – való összehangolásával érhető el. Új eszközök üzembe helyezésekor a változásmenedzsment-eljárás végeredményének adataival kell a szolgáltatónál lévő konfigurációs adatbázist frissíteni. Továbbá napi tevékenységek – például a felhasználók beléptetése a rendszerbe – is részei a desktopmenedzsmentnek.
Levéve az ügyfél válláról a felsoroltakkal kapcsolatos teendők gondját, a MÁV Informatika Kft. a jövőben outsourcing-csomagmegoldásként kínál helyi hálózati környezetbe desktopmenedzsmentet. „Mivel az outsourcing piacán ritkák az egzaktul megfogalmazott termékek, jó szolgálatot tesz a legszükségesebb funkciókat magában foglaló, ugyanakkor ügyféligény szerint elsősorban biztonsági szolgáltatásokkal és tárhelymenedzsmenttel bővíthető szolgáltatáscsomag” – mondja Szondy György. „Tapasztalataink szerint hazánkban az irodai környezetek jelentős hányadában nem tartják be a desktopmenedzsment alapvető szabályait, megoldatlan például a cég számára értékes információk mentése.
A MÁV Informatika Kft. a csomag részeként, esetleg többletszolgáltatásként egyedi diszkek mentéséről is gondoskodna, s mert a vállalatoknál kevesen értenek a licencekhez, beletartozna a csomagba a szoftvergazdálkodás is.”
A csomag elemei mögött jól megfogalmazottak a szolgáltatási folyamatok. A szolgáltatási sablonok a bennük lévő „forgatókönyvek” alapján könnyen implementálhatók. A sablontevékenységek bázisul szolgálnak a tevékenység alapú

Vajon miért?

Egyfelől a társadalmi tudatosság kialakítása hosszabb időt vesz igénybe, másfelől pedig az is gond, hogy az aláírás elterjesztésére tett lépések során a szolgáltatók az érdekellentétek miatt állandóan falakba ütköznek, mintha egyfajta szélmalomharcot vívnának. Erre a legjobb példa az elektronikus nagyadózók esete, akiknek a törvény szerint október 1-je óta valamely minősített szolgáltató tanúsítványának alkalmazásával kellene adóbevallását készíteniük. Amellett, hogy APEH-utasításra az előírást figyelmen kívül hagyhatják, most az a szóbeszéd is járja, hogy minden marad a régiben. Ez pedig azért nagy gond, mert az aláírás elterjedésében igen fontos lépés lehetett volna.
A nagyvállalatok beszállítói és partneri rétege (KKV) kisebb pénzügyi tartalékkal – így fejlesztésre fordítható kerettel – rendelkezik, ezért sejthető, hogy ezek a cégek csak akkor fogják a technológiát bevezetni és alkalmazni, ha az árajánlatkéréseket, megrendeléseket vagy számlákat elektronikusan aláírt formában kapják meg, és a ki nem mondott ügyviteli kényszer ráviszi őket a korszerűbb útra. Versenyképesek akarnak maradni, lépést akarnak tartani

ráfordításgyűjtéshez, ezzel hozzájárulnak a szolgáltatás költségstruktúrájának megértéséhez és versenyképes árazásához.

Ágazati SAP-megoldások kis- és középvállalatoknak

A MÁV Informatika Kft. SMERP (Small and Midsize Enterprise Resource Planning) néven kínálja az SAP-bevezetései során szerzett tapasztalataira épülő, előre konfigurált, ágazatspecifikus megoldásait. Az SMERP mindkét változata az ágazatra jellemző üzemgazdasági folyamatok leképezésén alapul, s bár kész megoldást kínál, lehetőséget nyújt új igények leképezésére is. A cégtípus működésének megfelelően konfigurált megoldás telepítésével megtakarított tanácsadói munkanapok – mivel egy implementáció árának több mint fele a tanácsadói díj – a hagyományos SAP-bevezetéshez képest jelentősen csökkentik a költségeket.

Az SMERP előre konfiguráltsága a bevezetés módszertanára is kihat. A hagyományos implementáció helyzetfelméréssel kezdődik, amit a koncepcióterv elkészítése s annak elfogadása után az oktatással kombinált megvalósítás követ. A funkcionális és integrációs tesztek után, az éles rendszer indulásának előkészítése során kerül sor az adatbetöltésre. Az SMERP esetében a koncepcióterv átadása az első lépés. A nagykereskedelmi cégek számára készült verzióban a vállalat pénzügyi és logisztikai folyamatait lefedő terv a vállalati struktúra leképezésén, a törzsadattárak tartalmának meghatározásán túl a modulok funkcionális leírását, valamint az előre konfigurált rendszerben használt törzsadatokat, a rendszer beállításait és az alkalmazott kódjegyzékeket is tartalmazza. Az ügyfél a tesztadatokkal feltöltött teljes rendszert megismerve felmérheti, hogy a funkciók lefedik-e vállalata igényeit. A koncepcióterv elfogadását követően – iparághoz igazított rendszer esetében a tervtől való maximum 20 százalékos, definiált eltérést az ár magában foglal – történik meg a bevezetés, s a tesztfázis alatt az oktatás. A funkcionális tesztelési tervek lépéseinek végrehajtásakor a felhasználó megbizonyosodhat a szoftver kiegészített – a testre szabás által megkívánt módosításokat tartalmazó – koncepcióterv szerinti feltöltéséről, az alapvető feldolgozási funkciók hozzáférhetőségéről és használhatóságáról, s az alapvető tranzakciótípusok végrehajtását is ellenőrizheti. Az integrációs teszt az egyes modulok közötti összefüggésekre koncentrál.

Az SMERP bevezetési módszertana 150 napi implementációs időt garantál. Az EU tagállamaiban működő cégek legtöbbje jól ismeri az SAP rendszer bevezetésének kritériumait – amilyen a folyamatok átláthatósága vagy a törvényi előírások szigorú teljesítése –, így a rendszer alkalmazása egyben cégminősítés, cégértéknövelő tényező is. Az unió vállalatai tiszta, megbízható üzletmenettel rendelkező cégekkel szívesebben lépnek kapcsolatba, amire az SAP alkalmazása garancia. }

Kapcsolódó webcím:
www.mavinformatika.hu

a modern technológiával, ezért használni fogják, de ebben úttörők szinte biztosan nem lesznek.

Nem úgy a közigazgatás, amely viszont informatikai szempontból egyelőre a legelmaradottabb szférának tekinthető. Annak dacára, hogy az elektronikus ügyintézés megkönnyíthetné a közigazgatás működését és mindannyiunk életét, illetve hogy a papírmentes ügyintézéssel, egy új ügyviteli kultúrával is megbarátkoztatna minket. Sok önkormányzatnál a számítógépes felszereltség igen elmaradott, és egyelőre az internet is keveseknek elérhető. Hogy ez megváltozhasson, az IHM gondozásában elkészült egy tanulmány, a Magyar információs társadalom stratégia Elektronikus aláírás fejezete. Alátámasztja, hogy a kormányzat igenis foglalkozik a témakörrel, s a külföldi tapasztalatokat és ajánlásokat, illetve a hazai szervek álláspontjait és elképzeléseit is alapul véve – tekintettel az uniós csatlakozásra – számos félbemaradt projekt ellenére is keresi a járható utat.

A tanulmány egyebek között rámutat, hogy a szolgáltatók versenyét tekintve milyen fontos kérdés az országos lefedettség kérdése. A MÁV Informatika Kft. a szolgáltatás kapcsán – hazánkban egyedülállóan – az országban hat különböző telephelyen működtet ügyfélkapcsolati irodát, ezzel is emelve szolgáltatásának színvonalát, minél inkább kiszolgálva az ügyfelek igényeit.

MÁNDI EMESE
PKI PRESALES KONZULENS,
MÁV INFORMATIKA KFT.

A kihelyezés magasabb szintje

Az IBM Magyarország outsourcing-szolgáltatásai

Az elmúlt évek során az IBM világszerte több mint 500 stratégiai outsourcing-szerződést kötött. Csupán egyetlenegy év alatt az aláírt megállapodások több mint 40 milliárd dolláros értéket képviselnek. Az IBM Global Services – az e-business üzemeltetésétől az alkalmazásfelügyeletig terjedő – testre szabott adatközponti outsourcing-megoldásokat kínál, amelyek a növekvő és virágzó üzletvitelhez szükséges kimagasló informatikai szolgáltatásokat biztosítják. Kiss Tiborral, ***az IBM stratégiai outsourcing-menedzserével arról beszélgettünk, hogy a stratégiai outsourcing miben különbözik az egyszerű kihelyezéstől, és milyen tapasztalatokkal járt, hogy a multinacionális IBM egy felvásárolt magyar cégen keresztül kínálja hazánkban outsourcing-szolgáltatásait.***

SZÉLL ANDRÁS

{ ***– Az IBM honlapján találkoztam először a stratégiai outsourcing kifejezéssel. A kihelyezés viszont önmagában is stratégiai lépésnek számít egy cég életében. Miben külön különbözik mégis az outsourcing és a stratégiai outsourcing?***

– Az outsourcing önmagában leginkább azt célozza, hogy egy már meglévő üzleti folyamat informatikai támogatása olcsóbbá váljon. A stratégiai outsourcing viszont nem csupán az árral foglalkozik, hanem egy komplex elemzés után hatékonyabbá teszi magukat az üzleti folyamatokat is. Ilyen módon az outsourcingot felhasználhatjuk például arra, hogy a meglévő informatikai világunkon jelentős minőségi változtatást hajtsunk végre. A régi világból az e-business világába való ugrás pedig maga után vonja azt is, hogy a cég elavult üzleti folyamatai megújulnak, egyszerűsödnek, hatékonyabbá válnak. A stratégiai outsourcing tehát nemcsak informatikai költségcsökkentést jelent a hatékonyabban működtetett IT-infrastruktúrán keresztül, hanem a teljes szervezetet teszi hatékonyabbá konzultációval, átszervezéssel, esetenként új üzleti folyamatok bevezetésével.

– Hogyan szervezte meg az IBM Magyarországon outsourcing-üzletágát?

– Az outsourcing az IBM egyik leggyorsabban növekvő üzletága, Magyarországon is több mint 500 munkatárs dolgozik ezen a területen. A hazai és regionális IT-outsourcingpiac meghódítását célzó, kulcsjelentőségű lépés volt, hogy 2001 decemberében többségi tulajdont szereztünk az ISC-Hungária nevű IT-outsourcingcégben. Az ISC korábbi tulajdonosa a Budapesti Elektromos Művek (ELMŰ), az Észak-Magyarországi Áramszolgáltató (ÉMÁSZ) és a Mátrai Erőmű volt. A 2001. decemberi megállapodás értelmében az IBM Magyarországi Kft. 75%-os többségi tulajdont szerzett, míg a fennmaradó 25% az ELMŰ birtokában maradt. A váltás után az ISC továbbra is komplett IT-outsourcing-szolgáltatást nyújt korábbi tulajdonosainak, az ÉMÁSZ-nak és a Mátrai Erőműnek, s jelenlegi kisebbségi tulajdonosának, az ELMŰ-nek. E cégek teljes informatikáját az ISC üzemelteti. Kézenfekvő és stratégiai céljaink szempontjából rendkívül fontos, hogy az ISC-nek a hazai IT-outsourcing – ide tartozik az SAP vállalatirányítási rendszerek üzemeltetése is – területén felhalmozott jelentős tapasztalatát saját tevékenységünkbe illesszük, és leendő új ügyfeleinknél kamatoztassuk. Sikerünket jól mutatja, hogy az ISC azóta több új hazai és külföldi ügyfelünknek is szolgáltat, mint például az Electrolux, a Visteon vagy az Ericsson.

– Milyen előnyöket tud felmutatni az IBM a magyarországi cégekkel szemben? Versenyképesek például az áraikban?

– Az ISC nagyon versenyképes költségstruktúrával rendelkezett, amikor az IBM felvásárolta, és ez a versenyképesség, hatékonyság fenn is maradt. Ez lehetővé teszi, hogy még a kisebb cégek számára is partnerek legyünk. Ezzel együtt az ár – bár nagyon fontos, de – csak egyetlen tényező egy többtényezős döntési helyzetben. Az outsourcing általában hosszú távú partnerkapcsolatot jelent, és az IBM erős, megbízható partner. Olyan standardok szerint dolgozunk, amelyeket nagyon kevés cég tud megközelíteni. Az ISC ma a legmodernebb IBM-technológiákat alkalmazza, IBM-módszertan szerint. Ez sokkal magasabb fokú szervezettséget, nagyobb biztonságot jelent. Hihetetlenül szigorúak például az IT-biztonsági előírásaink. Az általunk alkalmazott csúcstechnológiai megoldások műszaki ismertetésébe most nem merülnék bele, de természetesen az IBM – történetéhez híven – élenjár az alkalmazott technológiákban. Engedje meg, hogy érzékeltessem a nagyságrendeket! Az ISC Magyarországon körülbelül 2000 desktopot üzemeltet, de ugyanakkor innen menedzselünk több mint 1000 külföldi NT-szervert is. Egy másik magyarországi, több száz fős szolgáltatói központunk – amelyet eddig még nem említettem – 400 feletti számú külföldi SAP-rendszert üzemeltet. Ezek hihetetlen számok, amelyek világosan mutatják, hogy ma az informatikai outsourcing ténylegesen működő megoldássá vált. }

Áll, vagy rendelkezésre áll? (III.)

Elmélet és gyakorlat

Rendszerfelügyeleti összeállításunk folytatásaként a Novell Magyarországtól Jekler Rudolf *kommunikációs vezető és* Hargitai Zsolt *rendszermérnök, valamint az Icon Rt.-től* Bartók Nagy János *felügyeleti csoportvezető és* Fábián János *marketingigazgató segítségével tekintjük át az elmúlt év történéseit és a jövő kilátásait.*

FEKETE GIZELLA

Az informatika egyes területein kevésbé érvényesül a recesszió. Vonzóak az olyan fejlesztések, amelyek elsősorban költségcsökkentést és gyors megtérülést garantálnak. Mivel a Novell platformfüggetlen, címtár alapú szolgáltatásokat kínál, megoldásai zökkenőmentesen együttműködnek a cégek meglévő eszközeivel, rendszereivel, bevezetésük pedig nem jár az IT-infrastruktúra cseréjével. Ugyancsak a recesszió ellen hat a Novell Magyarországnál komoly növekedésnek indult konzultációs üzletág – mondja Jekler Rudolf –, hiszen a magasan kvalifikált tanácsadók alkalmazása növeli a termékek kihasználtsági fokát, és ez szintén a költségcsökkentést segíti elő.

A hálózati alapszolgáltatások kiépítését követően majd minden cégnél és intézménynél a szerverek és munkaállomások egységes, központi felügyeletét megvalósító eszközök bevezetése a következő lépés. Ezt szolgálja a Novell ZENworks termékcsaládja, amely ma már teljes szolgáltatáskörű felügyeleti megoldás – a kiszolgálók és az asztali gépek mellett a hordozható, illetve a kéziszámítógépek központi felügyeletét is ellátja.

Elvárások és változások

Négy-öt évvel ezelőtt homogénebbek és gyártókhoz kötöttebbek voltak a rendszerek – mondja Hargitai Zsolt. A Novell-technológiákat vásárlók NetWare-szerverekkel és -menedzsmenteszközökkel rendelkeztek, a Microsoft-technológiák vevői MS-eszközökkel menedzselték rendszereiket. Ma egyre több a vegyes megoldás: a NetWare és az MS dominanciája mellett megjelentek a linuxos és a különböző unixos gépek. Így a menedzsmenteszközöknek egyre több platformot kell lefedniük, ami fejlesztésük irányát eleve meg-

határozza. Mára a ZENworks család is eljutott a NetWare-szerverekhez kapcsolódó windowsos munkaállomások menedzsmentjétől – a korábban megvalósult NetWare-, Windows- és Unix-felügyeleten túl – a teljes linuxos termékpaletta, illetve a négy platform bármilyen kombinációjának felügyeletéig.
„Jó példa a heterogén informatikai rendszerek bemutatására a Raiffeisen Bank Rt., ahol a központban NetWare-szerverek, míg a fiókokban Windows-kiszolgálók üzemelnek. A központi felügyeletet pedig a ZENworks segítségével valósították meg" – mondta Jekler.
A felügyeleti megoldások elterjedése jól elkülöníthető korszakokra bontható – magyarázza Bartók Nagy János. A hálózatfelügyelet után a rendszer- és alkalmazásfelügyelet, illetve a PC-k elterjedésével a desktopmenedzsment került előtérbe. Mostanában pedig a helpdesk (pontosabban service desk) megoldások azok, amelyekre a recessziós szűk esztendőkben is hajlandók – vagy kénytelenek – költeni az IT-vezetők.
A service desk messze túlmutat a hagyományos helpdesk által nyújtott szolgáltatásokon. A klasszikus helpdesk nem követi végig a problémákat „a bölcsőtől a koporsóig", csak felveszi a hívásokat, naplózza, szétosztja azokat, esetleg statisztikákat készít róluk. A service desk ellenben a bejelentéseket azok teljes életciklusán át végigkíséri. Ennek alapját az IT Infrastructure Library (ITIL) néven ismert, az informatikában sikeres cégek gyakorlatára alapozó angol üzemeltetési módszertan adja, amely mára de facto szabvánnyá vált. (Az ITIL korábbi verziója egyébként Magyarországon is elfogadott kormányzati ajánlás.)
Az ITIL által definiált folyamatok egy része az IT-szolgáltatások üzleti megközelítésű tervezését és menedzsmentjét definiálja (szolgáltatásbiztosítás, service delivery), másik része az informatikai szolgáltatások napi üzemeltetését írja le (szolgáltatástámogatás, service support). A szolgáltatástámogatásnál maradva: a napi működés során generálódó hibákat az IT-terminológia incidenseknek nevezi. Ismeretlen okra visszavezethető, többszörösen előforduló, több felhasználót érintő esetekben az incidenst problémának nevezzük, amelynek megoldása rendszerint változtatást igényel a rendszerben – ennek végigvitele a változáskezelés (change management) feladata. A változások tervszerű, ellenőrzött végrehajtásáról a kiadáskezelés (release management) gondoskodik, amivel jó esetben a kiinduló incidens megoldódik, a támogatási kör bezárul. Az ITIL-modell fontos eleme még a minden fontos vállalati információt nyilvántartó ún. konfigurációkezelési adatbázis (CMDB).
Középméret felett a vállalatok többsége ma már alkalmaz helpdesket, de ez rendszerint saját fejlesztésű alkalmazás az alapvető hívásfelvételi és -szétosztási funkciókkal. Ma már ennek az ügyfélkörnek is megfizethető áron elérhető a korszerű, teljes körű helpdesk-funkcionalitás.
Ahol elvárás az informatika üzletcentrikus üzemeltetése, ott servicedesk-szoftverek beszerzését javasoljuk – mondja Bartók Nagy. Ezek többek között lehetővé teszik a szolgáltatásszint-megállapodások (SLA-k) folyamatos monitorozását, így az informatika működése üzleti szempontok és elvárások alapján kialakított mérőszámokon keresztül mérhető és számon kérhető. A látszat ellenére ez az informatikusok érdekeit is szolgálja, hiszen így beruházási igényeik jogossága feketén-fehéren bizonyítható.

A hazai vállalatok informatikai érettsége javarészt a követő vagy a megelőző szinten áll, ennél előbbre csak az új technológiák alkalmazásában is élenjáró versenypiaci szereplők, a távközlési szolgáltatók és bankok járnak. A profitszempontokat nem ismerő államigazgatás intézményei – kevés kivételtől eltekintve – jó, ha a követő fázist elérik.

Megvalósítható megoldások

Bartók Nagy szerint azonban a helpdesken túllépő, a teljes informatikai működést megbolygató ITIL-bevezetéstől ma még gyakran ódzkodnak az IT-vezetők. A szűk keresztmetszet leggyakrabban az IT szervezetlenségéből fakad, ám a vezetők nem akarnak vagy nem mernek ezzel a ténnyel szembenézni – gyakran azért, mert az IT elismertségének alacsony szintje eleve lehetetlenné teszi a változtatásokat. Ahol azonban az informatikai szolgáltatások színvonala befolyásolhatja a profitot – multik, távközlési vállalatok, pénzintézetek esetében –, ott gyakoribb a szolgáltatásközpontú üzemeltetés iránti igény.
Egy Gartner-jelentés informatikai szervezetük működése szerint öt különböző szintre helyezi a vállalatokat. A legalsóra (kaotikus) kerültek az eszköz nélkül működők, az állandó tűzoltást végzők. A következőn (követő) használnak ugyan felügyeleti eszközöket, de különösebb koncepció nélkül. A harmadik szinten (megelőző) az informatika már szolgáltatás alapúan szervezi működését. A negyediken (szolgáltató) pedig professzionális, SLA alapú szolgáltatásmenedzsmentre képes. A csúcson (értékteremtő) az IT – mert szolgáltatásain múlik a cég sikeressége – a vállalati stratégiát is meghatározó szereplővé válik.
A hazai vállalatok informatikai érettsége javarészt a követő vagy a megelőző szinten áll – próbálja a fentieket a hazai viszonyokra alkalmazni Bartók Nagy –, ennél előbbre csak az új technológiák alkalmazásában is élenjáró versenypiaci szereplők, a távközlési szolgáltatók és bankok járnak. A profitszempontokat nem ismerő államigazgatás intézményei

– kevés kivételtől eltekintve – jó, ha a követő fázist elérik.
Hargitai Zsolt szerint két dolog befolyásolja a cégeknek az IT-menedzsmenteszközökhöz való hozzáállását: a képviselt üzletág, illetve a cégméret. A pénzügyi szektor sokkal szigorúbb a géphasználati előírásokat tekintve, s alkalmazottai is inkább elfogadják, hogy az eszközök menedzselt voltából fakadóan csak a számukra engedélyezett alkalmazásokhoz, funkciókhoz férhetnek hozzá. Az államigazgatás még nem tart itt, de egyre erőteljesebb az igény erre a fajta menedzsmentre. A nagyobb cégeknél – a számuk és platformjaik sokszínűsége miatt mind kevésbé kézben tartható eszközök miatt – az IT-vezetés körében nagyobb e megoldások elfogadottsága. „Tapasztalataink a kis- és középvállalatoknál is kedvezőek. A közelmúltban kisvállalkozásoknak meghirdetett, hálózatfelügyeleti alkalmazást is tartalmazó kisvállalati csomagunk iránti érdeklődés alapján ez a cégméret sem közömbös a hálózati eszközök iránt. A csomagban található, távoli felügyeletet lehetővé tevő megoldás nyilván fontos szerepet játszik ebben, hiszen a kisvállalatok rendszereinek felügyeletét általában külső szakemberek végzik."
„A központi felügyelettel szemben eleinte tapasztalható némi ellenállás az alkalmazottak körében" – veszi át a szót Jekler. „Ám a bevezetést követő néhány hónapban ez jelentősen megváltozik, hiszen a felhasználók számára is egyértelművé válnak az előnyök: a központi képernyőátvétel segítségével lényegesen lerövidül a hibajavításra fordított idő, csökken a felhasználók munkából kieső ideje, vagyis nő a termelékenység. A jobban kézben tartott, ezért ritkábban és rövidebb időre leálló rendszer természetesen a vezetők, az üzleti oldal hozzáállását is pozitívan befolyásolja."
Egy rendszerfelügyeleti projekt több évig tart, így ütemezni kell – mondja Fábián János. „A napi működéssel kapcsolatos felügyelet prioritást élvez, ám szimpátiát ébreszt az informatika iránt, ha a meghibásodott eszköz által érintett üzleti folyamatok, szolgáltatások jelzésére is képes. Mivel kevés cég tudja hardver- és szoftverleltárát naprakészen tartani, nő a konfigurációmenedzsment ázsiója is, hiszen az adott környezetben működő hardver- és szoftverelemek ismerete nélkül nehéz helyreállításukról gondoskodni."
Ehhez hozzátéve egy néhány évvel ezelőtt készült IDC-felmérés adatait, melyek szerint a felügyeleti megoldásokkal kapcsolatos kiadások 3 év alatt 500 százalékosan megtérülnek, a bevezetés ára pedig már 3-6 hónap alatt 100 százalékosan, érthető a menedzsment ellenállásának gyengülése. Ahol nagyobb a rendszerleállások miatti anyagi és presztízsveszteség veszélye, ott ez fokozottan érvényesül, mint például az új technológiák iránt egyébként is fogékony pénzintézeti és telekommunikációs vállalatok esetében. Ezen túlmenően a rendszerfelügyeleti megoldások kockázatcsökkentő hatása sem megvetendő, de a már említett területeken található vegyes platformok is igénylik az olyan felügyeleti megoldásokat, mint amilyen a ZenWorks is.

Kint vagy bent?

A fentiek súlyát elsősorban a nagyvállalatok érzik. Megoldásként már a tevékenységkihelyezés is szóba kerül, de a teljes outsourcing helyett inkább a távfelügyelet vagy az outtasking, a feladatkihelyezés a jellemző. Ha a napi üzemeltetésbe, a folyamatok kialakításába külső szakértőket vonunk be, az alkalmazásukkal nyert biztonságérzetet a házon belül maradt kontroll is növeli.
A középvállalatok IT-szervezetei általában megmaradnak a napi eseményekre való reagálás szintjén. Nincsenek erőforrásaik a hosszú távú tervezéshez, így nem tudják felismerni, hogy a kihelyezés mely területen és milyen formában járna számukra gazdasági előnnyel.
Hargitai informatikai szempontból átmenetnek érzi a középvállalatokat. Informatikai rendszereik lényegesen fejlettebbek, mint a kisvállalatokéi, de még nem tartanak a nagyok szintjén. Belső munkatársakkal üzemeltetnek, a projektekbe nem vonnak be külső konzultánsokat, ám a kép – különösen az EU-csatlakozás közeledtével – folyamatosan változik. Államigazgatási szinten a költségvetési korlátok ellenére változás tapasztalható – jegyzi meg Fábián. Megértve, hogy nem informatikájuk üzemeltetése az alapvető feladatuk, az intézmények várhatóan az IT-t működtető vállalkozókkal kiépített kapcsolatrendszer menedzselésének irányába kívánnak elmozdulni.
Más szektorokban ez kevésbé érezhető, a negyedakkora stábbal megvalósítható kapcsolatmenedzsment helyett inkább belső munkatársakra bízzák a feladatot.

Merre tovább?

Ma egyértelműen az üzleti folyamatok menedzsmentje a sláger – mondja Bartók Nagy. A HP OpenView után mind több gyártó épít be felügyeleti szoftvereibe olyan funkciókat, amelyek az informatikai szolgáltatásokat (pl. levelezés, számlázás, web) térképezik fel, és jelenítik meg. A menedzselt infrastruktúra és a rá épülő szolgáltatások közötti összefüggéseket leíró szolgáltatásfa segítségével mind az üzemeltető személyzet, mind a menedzsment használható információhoz jut.
Az informatikai menedzsment a szolgáltatások állapotát követheti nyomon a képernyőn, nem kell elvesznie a technikai részletekben. A szolgáltatásfa révén könnyebben kinyerhetők az SLA-k monitorozásához szükséges információk is. Mivel a szolgáltatásfa pontosan és naprakészen képezi le az eszközök és a rájuk épülő szolgáltatások kapcsolatát, ha a szolgáltatástérképen valahol hibát észlelünk, egy gombnyomással megtalálható annak kiváltó oka, a meghibásodott infrastruktúra-elem (kiváltóok-analízis, root cause analysis). A dolog fordítva is működik, nyomon követető az is, hogy egy eszköz meghibásodásának milyen hatása van a teljes rendszerre (hatáselemzés, impact analysis). Így gyorsabb lehet a hibák azonosítása, rangsorolása és elhárítása.
Jekler a mobileszközök felügyeletét érintő fejlesztéseket emeli ki. A ZENworks segítségével a hagyományos hordozható számítógépek mellett az adatgyűjtésre és -rögzítésre használt PDA-k egységes menedzselése – mentés, konfigurálás stb. – is megoldható. }

Egységes informatikai környezet a Wallisnál

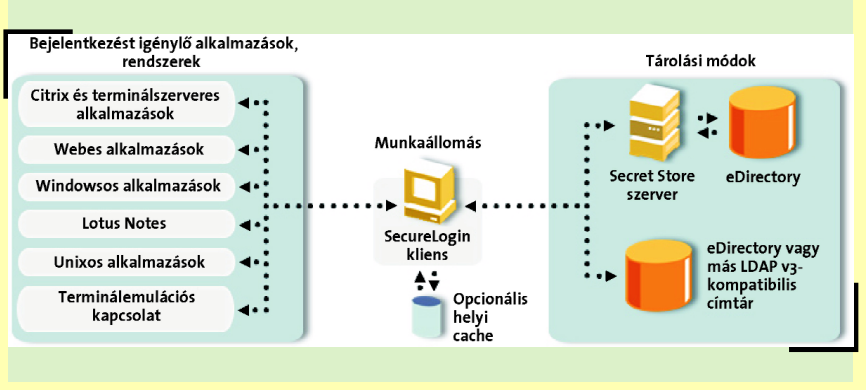
Novell One Net – hatékonyabb működés, kevesebb hiba

Napjainkban egyre nagyobb kihívást jelent a vállalati informatikusok számára, hogy növeljék a cégük eredményes működéséhez elengedhetetlen informatikai rendszer hatékonyságát, a felhasználók változó igényeinek megfelelően folyamatosan korszerű szolgáltatásokkal bővítsék azt, s mindezt lehetőség szerint változatlan kiadások mellett. A széles körű tevékenységet folytató Wallis-csoport megtalálta a megoldást: tavaly a Novell címtár alapú, platformfüggetlen hálózati szolgáltatásainak segítségével egységesítette informatikai rendszerét.

A Wallis-csoport a felső vezetői szinten született döntés értelmében a Wallitrade Kft. feladatául jelölte ki a rendkívül szerteágazó cégcsoport informatikai rendszerének egységesítését. *Juhász Lajos,* a Wallitrade Kft. informatikai igazgatója szerint az egységesítés alapproblémáját az jelentette, hogy a rendkívül sokrétű vállalatcsoport számtalan telephellyel és azon belül is heterogén informatikai rendszerekkel rendelkezett. Összességében több mint száz tagvállalat tartozik a többnyire pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó Wallis-csoporthoz, bár a köztudatban az autókereskedelmi üzletág a legismertebb. E projekt keretében a Wallitrade Kft. huszonöt tagvállalat informatikai kiszolgálását végzi egyetlen központból, s ez összesen mintegy ezer felhasználót jelent. A cégek informatikai rendszerei korábban a legkülönfélébb Microsoft- és Novell-platformokon alapultak, amelyekben számos verzió működött – célként ezek egységesítését tűzték ki egy közös rendszerben.

Egységes megoldás

A két évvel ezelőtt indult egységesítési projekt természetesen helyzetfelméréssel, projekttervezéssel és a legmegfelelőbb címtármegoldás kiválasztásával kezdődött. Az előkészítés folyamán a tagvállalatok vezetőivel közösen alakították ki a jogosultsági rendszert, valamint az alapvető szabályokat, funkciókat, amelyek a huszonöt cég egységes informatikai megoldásának alapjául szolgálnak, illetve választották ki azokat az alkalmazásokat, amelyek a különböző cégek mindennapi munkájának elengedhetetlen eszközei. A döntési folyamat során az osztott címtárrendszer bevezetése bizonyult a legkézenfekvőbb megoldásnak. A címtár kiválasztásánál az addigi heterogén rendszer miatt alapkövetelmény volt, hogy a megoldás a lehető legkülönfélébb környezetekben (Microsoft, Novell, Linux) is működjön. A lehetséges címtárszoftverek közül a Microsoft és a Novell megoldásait (Active Directory és Novell eDirectory) tették górcső alá, és az alapos vizsgálat eredményeként végül a Novell mellett döntöttek. Ugyanis míg a Novell számos heterogén környezetben működő referenciát tudott felmutatni, addig a Microsoft megoldása a tapasztalatok szerint Windows-környezetben bizonyul hatékonynak, illetve a Novell megoldását korábban a Wallis-csoport egyes tagjainál már használták.



Ezután kezdődött az egységesítés, a korábbi heterogén megoldás helyett egy egységes, osztott címtárrendszer kialakítása. Az új rendszernek köszönhetően a cégcsoport szintjén lehetőség nyílt a felhasználói jogosultságok és az alkalmazások egységes kezelésére. Ennek értelmében a kialakított rendszer-

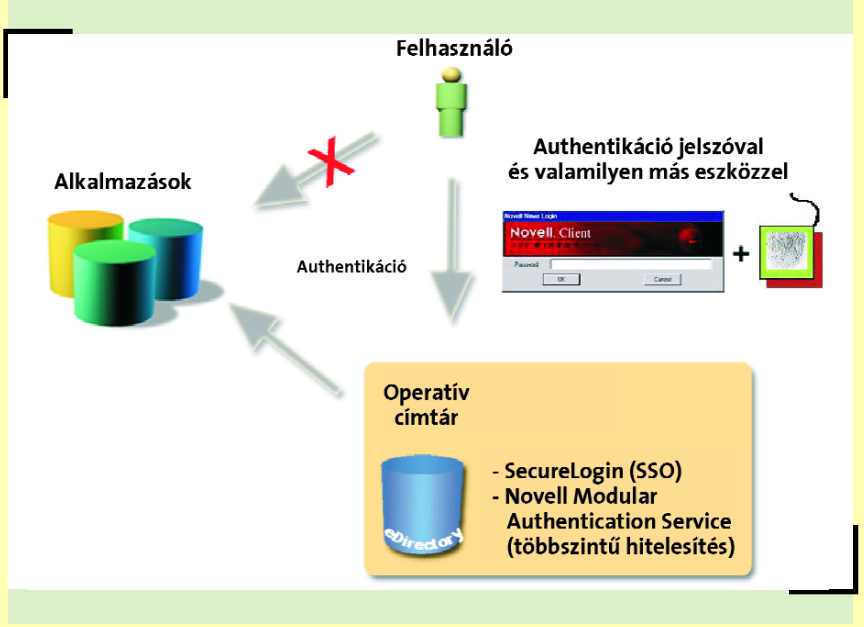
ben a Wallitrade Kft. az egyes jogosultságokat a tagvállalatok szintjén határozza meg, de központilag kezeli. Az egységes címtárrendszerre és az abban felhalmozott felhasználói adatokra alapozva következő lépésként a vállalati belső kommunikáció, az internet-hozzáférés és az elektronikus levelezés egységesítésére került sor. Az egypontos internetkijárat védelmének és felügyeletének kialakításakor követelmény volt, hogy az egységes címtárból történjen mind a felhasználók jogosultságkiosztása, mind pedig az internet-felhasználás mértékének mérése. A fenti követelményeknek és az elvárt biztonsági szintnek a Wallitrade Kft. szakemberei szerint a Novell BorderManager megoldása felelt meg leginkább.

A csoportmunka-megoldás kiválasztása

A csoportmunka-problémák megoldására a Microsoft Exchange, a Novell GroupWise és a Lotus Domino közül – az előnyök és a hátrányok figyelembevételével – a Novell került ki győztesként. A kiválasztott megoldással szemben a legfőbb követelménynek az bizonyult, hogy alkalmas legyen az egyszintű csoportmunka kiszolgálására, lehetőség nyíljon a csoportos naptárhasználatra – természetesen az alapvető levelezési funkció mellett –, és ez legyen elérhető az interneten és WAP-on keresztül is. Mindezek alapjául pedig magától értetődően a biztonságos és megbízható működés szolgáljon. A megfelelő levelezőrendszer kiválasztásakor figyelembe vették, hogy a Microsoft és a Novell hasonló megoldást kínál, közel megegyező áron. Azért döntöttek mégis a Novell mellett, mert a korábbi tapasztalatok azt mutatták, hogy a Novell-megoldás már alapkiépítettségben is olyan biztonsági funkciókat kínál, amelyeket a Microsoft Exchange rendszerrel csak többletköltség árán lehet megvalósítani. Ezek vállalása a költségracionalizálás jegyében a Wallis-csoportnak már nem állt érdekében. (A különbség hátterében valószínűleg az áll, hogy a Microsoft az esetleges hackertámadásoknak sokkal kedveltebb célpontja.) A Novell a biztonsági funkció mellett az internetes hozzáférés tekintetében is kedvezőbb megoldást kínált.

A levelezőrendszer átállítása sikeresen lezárult, és az egységesítésnek köszönhetően a Wallis elérte célkitűzését. A korábbi több mint tíz levelezőszervert a Novell rendszerében egyetlen központosított mailkiszolgáló váltotta fel, ami egyrészt leegyszerűsíti az informatikusok feladatát (hiszen ezentúl csak egy központi szervert kell felügyelni), másrészt a központosítás következtében a működés sokkal biztonságosabb alapokra helyeződött.

Emellett a Wallis-csoporton belül egyéb Novell-termékek bevezetése is megtörtént, többek között a ZENworks for Desktopsé, amely egyelőre csak kényelmi funkciókat tölt be, de távoli célként kitűzték, hogy a géppark teljes egységesítése során a távoli telepítés is lehetővé váljon.



Költségracionalizálás a hatékonyság jegyében

Ami az egységes rendszer bevezetését illeti, egyértelműen kimutatható a szolgáltatások minőségi javulása, de a költségracionalizálás eredménye sokrétűbben jelentkezik. A Wallis-csoport esetében az egységesítés nem jöhetett volna létre, ha a kevésbé korszerű informatikai infrastruktúrával rendelkező tagvállalatoknál nem került volna sor a szükségszerű korszerűsítésre, ami természetesen pluszköltségként jelentkezett a projekt során. Összességében azonban elmondható, hogy az egységesítés következtében a továbbiak során lehetőség nyílik a költségek egyértelmű nyomon követésére, mivel az új rendszerben a költségek egyértelműen gépekhez, ezen keresztül pedig felhasználókhoz rendelhetők. Ez csoportszinten is lehetőséget biztosít a költségek optimalizálására.

A Wallis vezetősége kiemelkedő jelentőséget tulajdonított annak is, hogy a Novell One Net bevezetésének köszönhetően az elmúlt évben elkezdődött szoftverlegalizációs programot sikeresen befejezték, és a jövőben a licencek nyomon követéséhez nem kell külön erőforrást biztosítani. A One Net segítségével ugyanis naprakész információ áll rendelkezésre a felhasználók, illetve a licencek pillanatnyi számáról. Az egységesítés következtében a hibabejelentések száma 35%-kal csökkent, így a Wallis-csoport elégedett a bevezetett rendszer hatékony működésével.

„A projekt megvalósítása, illetve a felhasználók folyamatos kiszolgálása során a Wallitrade olyan tapasztalat és tudás birtokába került, hogy távlati céljai között szerepel informatikai outsourcing-projektek vállalása is" – fejezte be a rendszer bevezetésével kapcsolatos gondolatsort Juhász Lajos.

EU-jövőkép (I.)

Pályázni tudni kell

A Business Online hasábjain az elmúlt hónapokban többször foglalkoztunk az EU-csatlakozás kis- és középvállalatokra gyakorolt hatásaival. Megismertettük olvasóinkkal a vonatkozó kormányzati, illetve vállalkozói elképzeléseket, külön fejezetet szentelve az informatikai pályázatok szerepének. Ez alkalommal azt a kérdést járjuk körbe, hogy az uniós lehetőségek fényében miért érdemes komolyabban venni a felkészülést, illetve mit kockáztatnak a későn ébredő vállalatok. Az összeállítás elkészítésében Pintér Pál, *az EU-csatlakozásra való felkészülést segítő, pályáztatásokban jártas Leadex Magyarország Kft. ügyvezető igazgatója volt segítségünkre.*

FEKETE GIZELLA

{ Kezdjük a legfontosabb ténnyel: Magyarország az EU tagjaként jogosult részt venni az unió minden tagja számára elérhető támogatási programokban. A részvétel és a támogatások elnyerése természetesen feltételekhez kötött. Elsőként el kellett készíteni a Nemzeti fejlesztési terv (NFT) címen ismertté vált hosszú távú nemzeti stratégiát **(www.nfh.hu)**, amelyet idén májusban át is adtunk az EU-nak. Az elfogadott dokumentum tartalmazza azokat az irányvonalakat, amelyek alapján a gazdaság és a társadalom fejlesztése érdekében – a teendőket operatív programokban meghatározva – öt területen kell felzárkóztatásunk, a magyar vállalkozók versenyképessé tétele érdekében invesztálnunk. Az agrárium és a gazdaság versenyképessé tételére vonatkozó programokon túl a környezetvédelem és az infrastruktúra korszerűsítése, a humán erőforrással kapcsolatos teendők (pl. a közoktatás és a hozzá kapcsolódó infrastrukturális, illetve módszertani fejlesztések), valamint a régiók fejlesztése szerepel a felzárkóztatás feladatai között. A negyvenhat intézkedést magában foglaló programcsokorra 1200–1700 milliárd forintnyi vissza nem fizetendő támo-

gatás vehető igénybe. A finanszírozás az Európai Bizottság és a magyar kormány megállapodása értelmében már a csatlakozást megelőzően, 2004. január 1-jén megkezdődik, és 2006. szeptember 30-áig tart. A stratégia célja, hogy a hazai életminőség 2011-ig az EU-átlaghoz igazodjon.

Az NFT-ben foglaltak megvalósítása érdekében – ahogy a 2004-es költségvetési tervezetből is kitűnik – a források várhatóan a fejlesztésekre összpontosulnak, hosszú távú erőforrás-fejlesztő programok indulnak.

A terv kidolgozása a KSH és az ECOSTAT adataira támaszkodó helyzetértékelésben szereplő megállapítások figyelembevételével történt. A megvalósítását célzó Gazdasági versenyképesség operatív program (GVOP) stratégiai fejezetein (Beruházásösztönzés, KKV-k fejlesztése, Kutatás-fejlesztés és innováció, Információs társadalom és gazdaság fejlesztése) belül a KKV-k műszaki és technikai hátterének, vállalkozói kultúrájának és ismereteinek fejlesztésén túl a szektorszintű együttműködés kialakítása is szerepel.

Az információs társadalom és gazdaság fejlesztésének prioritásai között az e-gazdaság, az e-kereskedelem ösztönzése, az információs iparág erősítése, a közhasznú adatbázisok hozzáférhetővé tétele, az e-közigazgatás, illetve a széles sávú távközlési infrastruktúra fejlesztése, bővítése kapott helyet.

Hiányzó feltételek

A magyar kormányzatnak a program elindulásához még három dolgot kellene teljesítenie – mondja Pintér Pál. Egyrészt a közbeszerzési törvényt az EU direktíváihoz kell igazítani, mivel a pályáztatási rendszer ennek alapján működik majd. (Így például egy bizonyos – ma még nem ismert – támogatási összeg fölött a közigazgatási intézményeknek és a vállalatoknak nyílt eljárást kell indítaniuk.) Hiányzik a lebonyolítás módját tartalmazó – többek között a kiíró intézményekre, az elbírálás és az ellenőrzés mikéntjére, illetve szereplőire – vonatkozó kormányrendelet is.

A pályázók független hazai monitoringbizottságok elő-, köztes és utóellenőrzésein esnek át, s az EU várhatóan csak a kifizetésekkor végez majd szúrópróbaszerű vizsgálatot.

Ez utóbbi tétje nem csekély: a szűrőn fennakadóknak a jegybanki alapkamat kétszeresét kell az addig megkapott összegen felül visszafizetniük, a végrehajtásért pedig a mindenkori magyar kormány felel. (Görögország nemrégiben akadt fenn a rostán: szabálytalan pályáztatás miatt 600 millió eurót kell az EU-nak visszafizetnie.)

A támogatási alapot az EU-tól érkező összeg és a magyar kormánynak a projektköltség 20-30 százalékát kitevő támogatása adja. Esetünkben – mivel a befizetések ellentételezésének jelentős hányadát ezen a programon keresztül kapjuk – a támogatás kihasználtságának foka különösen kritikus. Márpedig ezen a téren jelentős különbségek figyelhetők meg a jelenlegi tagországok között. A legügyesebbek az írek, akik 96 százalékos kihasználtsági mutatóval sokkal jobb pályázóknak bizonyultak, mint a legutolsó helyen álló görögök a maguk 30 százalékával. Fontos tehát, hogy megtanuljunk pályázni, hiszen a teljes támogatási összeg elnyerésére csak megfelelő számú értékelhető pályázat megírása esetén van esélyünk.

További teendőként az EU-nak auditálnia kell, és el kell fogadnia a fentiek lebonyolítását végző, nyomon követhető, átlátható, tiszta folyamatokat, ellenőrizhető pénzáramlási utakat biztosító magyar intézményrendszert. Ez a cikk megjelenésének idejére várhatóan megtörténik.

Prioritások

A stratégia mind az öt operatív programban fellelhető sarokpontjai közül az egyik legfontosabb az úgynevezett tőkevonzó képesség megszerzése. Ehhez a külföldi tőkét vonzani képes magyar vállalatok kellenek. A tervek szerint az erre aspirálók fejlesztési forrásokhoz (kutatás-fejlesztés, műszaki technológia, innováció, gyártáskorszerűsítés, hatékonyságjavítás stb.) juthatnak. Fontos kérdés a KKV-k (maximum 4 milliárd forintos éves árbevétel, 250-nél kevesebb alkalmazott) támogatása, ami több intézkedésben, valamint önálló fejezetben is megjelenik.

Elsődleges a fejlődés fenntarthatósága, ami a mai recessziós időszakban különösen fontos, és az EU-ban is központi, megoldandó problémaként jelentkezik – az EU-s összegeket ezt biztosítva kell befektetni. Kiemelt támogatást élvez az információs társadalom és gazdaság fejlesztése, ami idehaza eddig elképzelhetetlennek tartott informatikára költhető összeget jelent.

Tények a felkészülésről

Az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége (Eurochambres) nemrégiben 9800 cég bevonásával felmérést készített a 10 tagjelölt országban az uniós felkészülés állásáról. A főbb megállapítások:

• A megkérdezett cégek 60 százaléka még mindig nem kezdte meg a felkészülést a csatlakozásra.

• A válaszadók 39 százaléka egyáltalán nem kíván változtatni a vállalati stratégián, 32 százaléka úgy véli, hogy saját erejéből is képes lesz elvégezni az átszervezést, s mindössze 16 százaléka keres stratégiai partnert.

• Kevés magyar vállalat tudja pontosan, mennyibe kerül számára a közösségi előírásoknak való megfelelés; mindössze 11 százalékuk készített költségbecslést.

• A hazai vállalatok többsége – a többi csatlakozó ország cégeihez hasonlóan – bizakodó az egységes piac lehetőségeinek tekintetében. 20 százalékuk azonban pesszimista, 12 százalékuk pedig súlyos nehézségre számít pénzügyi téren.

(Forrás: Eurochambres)

Kis- és középvállalkozás-fejlesztési tőkebefektetési program

A fejlesztési tőkebefektetési program alapvetően a KKV-k versenyképességének megalapozását, fokozását, valamint strukturális, regionális és szín-vonalbeli felzárkózását, továbbá az uniós csatlakozásra való felkészítését segíti elő. További célja, hogy a KKV-szektor hosszú távon is versenyben maradhasson az uniós tagállamok kis- és középvállalkozásai között. A tőkebefektetés közvetlen juttatással (tőkeemeléssel) történik. A keretösszeg 40 milliárd forint.

A közvetlenül tőkeemelésre fordítható összeg mértéke vállalkozásonként 50-500 millió forint. A pályázók körébe ágazati korlátozás nélkül a magyarországi székhelyű kis- és középvállalkozások tartoznak, de előnyt élveznek a hozzáadott értéket, termelési hatékonyságot növelő, valamint a környezetvédelmi és a munkahelyteremtő beruházások.

Elvárás és támogatás

A hazai vállalkozások helyzetének ismeretében sokak számára rossz hír, hogy a program valódi célja a már sikeres vállalkozások versenyképességének megteremtése, illetve megerősítése, ezért a KKV-k pályázása is bizonyos feltételekhez kötött. Ilyen többek között a sikeres működés (legalább két lezárt évnyi működés, nyereségesség) és a tisztázott tulajdonosi háttér. Ezért a pályázatok keretében a cégadatokon és üzleti terven túl a beruházástípustól és az igényelt összegtől függően megvalósíthatósági, valamint környezetvédelmi hatástanulmányt is csatoltatnak.

A fentiek már sugallják, hogy ujjgyakorlatnak ugyan jók voltak a korábbi – pl. a Széchenyi-terv keretében kiírt – pályázatok, de az EU-s támogatás elnyeréséhez szükséges dokumentumok megírása, tartalommal való megtöltése sokkal nehezebb feladat elé állítja a pályázókat. A kormányzat próbál ezen segíteni, többek között a közszférának meghirdetett Pályázati Előkészítő Alappal (PEA). Az elnyerhető támogatást illetően pozitívan zárult kezdeményezésre mintegy háromezer-milliárd forint értékű projektötlet érkezett. A nyertesek az ötletek kész pályázattá formálásához az EU és a kormány által fizetett nemzetközi tanácsadói konzorciumon keresztül kapnak tanácsadói kapacitást. PEA2 néven hamarosan a vállalkozások számára is indul hasonló kezdeményezés.

A kormányzat igyekezetét mutatja az is, hogy két kiemelt pályázói kör, a KKV-k és az önkormányzatok számára az EU-csatlakozással kapcsolatos minden kérdésre választ adó, papír alapú és webes formában is elérhető **(www.gkm.hu)** kézikönyvet bocsátott ki. A vállalkozói szférában ezalatt gombamód szaporodnak az EU-tudor tanácsadók, ám a közülük való választásnál nem árt az óvatosság.

Hiányzik a lebonyolítás módját tartalmazó – többek között a kiíró intézményekre, az elbírálás és az ellenőrzés mikéntjére, illetve szereplőire – vonatkozó kormányrendelet is. A pályázók független hazai monitoringbizottságok elő-, köztes és utóellenőrzésein esnek át, s az EU várhatóan csak a kifizetésekkor végez majd szúrópróbaszerű vizsgálatot.

A pályázatokban foglaltak megvalósítása során kizárólag a korábbi vagy az újdonsült EU-országokból származó termékek és szolgáltatások szerezhetők be (CE-minősítés). Ez a magyarázata az EU-n kívüli országok EU-ba telepített gyártó, illetve szolgáltató központjainak.

Aranyeső informatikában

Az egyes országok eltérő módon határozták meg saját stratégiai prioritásaikat. Az írek például az infrastruktúra és az informatika alkalmazásának elősegítésére költötték a támogatás jelentősebb hányadát, s Magyarország is hasonlóra készül. Az információs társadalom és gazdaság fejlesztésére minden korábbit meghaladó mértékben vehető igénybe vissza nem térítendő EU-támogatás.

A kis- és középvállalatok üzleti, informatikai fejlesztése keretében például projektenként maximum 50 százalékos támogatásként mintegy 8–80 millió forint áll rendelkezésre, ami akár 160 millió forint értékű projekteket jelenthet. Bár a pályázatok célalkalmazásokra kihegyezettek, az összegbe az azok bevezetésével összefüggő hardverberuházások is beleérthetők. ERP-rendszer bevezetése esetén – a tervekben 300 ilyen projekt támogatása szerepel – annak alapfunkciói közül legalább hármat kell megvalósítani.

Komoly támogatást élveznek az e-üzlettel, e-kereskedelemmel, a kereskedelmi tevékenységet támogató célalkalmazások bevezetésével kapcsolatos projektek, de a vállalati clusterek összehangolásának feltételeit megteremtő, illetve a cégek önszerveződését elősegítő informatikai támogatás megteremtésére is lehet pályázni.

Az informatikai beruházásokat illetően

Megalakult a MaCoNet

Varsóban október 4-én tizenegy különböző ország menedzsment-tanácsadó cége megalapította a Management Consulting Networköt (MaCoNet). Egyedülálló kezdeményezésről van szó, hiszen az EU-hoz most vagy a közeljövőben csatlakozó országokban eddig még egyetlen hasonló szerveződés sem jött létre. A szervezet – amelynek magyarországi alapító tagja az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Rt. – célja, hogy a tanácsadói tapasztalatok és a tagország-specifikus gazdasági információk cseréjének támogatásával erősítse a MaCoNet tagjai közötti együttműködést, s a tapasztalatok és ismeretek hasznosítását a részt vevő cégek hazai ügyfélkörében is lehetővé tegye. Ezen túl országaik, valamint az Európai Unió területén közös – elsősorban az EU-csatlakozást támogató – projektek indítását is tervezik.

várhatóan a jelenlegi pályáztatási gyakorlat folytatódik. Nevezetesen a szállítók inspirálják majd potenciális ügyfeleiket, jó esetben olyan – többnyire sikerdíjért dolgozó, így érdekelt – tanácsadócégekkel karöltve, amelyek mind a pályázatírás, mint a lehetőségek felkutatása, a lobbitevékenység tekintetében a pályázó segítségére lehetnek.
Az említett pályázatokon nagyvállalatok nem indulhatnak, de számukra is adódnak lehetőségek. Akadnak intézkedések, amelyek keretében informatikai fejlesztések is végrehajthatók, bár ezeknél a vállalatoknál az informatika egy a sok lehetséges fejleszteni kívánt terület közül. A tőkevonzó képesség megszerzését, illetve növelését célzó pályázat esetében például egy termelésirányítási rendszer és egy új gyártósor versenyezhet a támogatásért. }

Források az információs társadalom és a gazdaság fejlesztésére

1. E-gazdaság fejlesztése, e-kereskedelem ösztönzése

A finanszírozás célja integrált üzleti rendszerek támogatása, szolgáltatások és alkalmazások biztosítása kis- és középvállalkozásoknak. A támogatás összege 8 és 80 millió forint között mozoghat, maximum az összes költség 50%-a. Strukturális alapok finanszírozása esetén az elnyert támogatás mértéke a projektköltség maximum 75%-a, azaz a saját forrás minimum 25%. A feltételek az IHM kiírásaihoz hasonlók. Előnyt élveznek az olyan projektek, amelyek lemaradóban lévő területeket vesznek célba. Fontos feltétel, hogy a létrejövő megoldásnak legyen kimutatható hatása az árbevételre és/vagy a hatékonyságra, növelje az integrált rendszereket használók számát. Előnyt élvezhetnek a hátrányos helyzetűek által is végezhető tevékenységet és az elektronikus értékesítést támogató, valamint a környezet kímélését eredményező megoldások. Támogatás nyerhető integrált vállalatirányítási rendszerek (ERP/CRM) kiépítésére, bővítésére, üzleti-intelligencia-rendszerek bevezetésére, vezetői döntéstámogató megoldásokra.

2. Internetes üzleti megoldások támogatása a KKV-k és üzleti partnereik közötti kapcsolat fejlesztése érdekében

Ebben az esetben a támogatás mértéke 13 és 130 millió forint között mozoghat, a saját forrás minimum 25%. Feltétel, hogy a projekt eredménye erősítse a KKV-k közötti együttműködést. Előnyt élveznek a gazdaságosabb megoldást lehetővé tevő (kevesebb támogatásból több eredményt elérő) projektek, továbbá az elektronikus gazdasági, üzleti (e-business) vagy elektronikus kereskedelmi (e-commerce) stratégiával rendelkező vállalkozások stratégiába illeszkedő projektjei. De előnyt jelent az emelt szintű, többnyelvű saját honlap, valamint a hátrányos helyzetűek által végezhető tevékenységeket támogató megoldás is.

Juttatás kapható a vállalatok közötti üzleti folyamatokat támogató rendszerek bevezetésére, integrált elektronikus kereskedelmi megoldásokra, elektronikus ajánlatkérő rendszerek kialakítására, elektronikus – ezen belül is főként internetes – ügyfélszolgálati rendszerekre, e-piacterek fejlesztésére, vállalati clusterek munkájának webes támogatására, a vállalatok közötti elektronikus kommunikációt szolgáló rendszerekben a tranzakciók, dokumentumok biztonságának (ügyfél-azonosítás, elektronikus aláírás) fokozására.

3. KKV-k ipari parkon keresztüli támogatása (13–65 millió forint)

A támogatott projektek várható száma: 700.
A támogatott KKV-k száma: 800.
A támogatott szakmai szervezetek, kamarák száma: 10.
Új integrált üzleti rendszer bevezetése: 300.
Elektronikus integrált értékesítési rendszer: 400.
Új portál, piactér: 50.
Új felhasználók száma: 3000.
Új emelt szintű honlapok száma: 600.

Vallja be!

Milyen szoftverei vannak?

A Business Software Alliance (BSA) Magyarország főtitkára, Sebők Erzsébet ***időről időre szembetalálkozik azzal a sokszor indulatokkal is terhes félreértéssel, miszerint a BSA tulajdonképpen „szoftverrendőrség". Pedig a szervezet tevékenysége kizárólag az üzleti szoftverfelhasználás területére terjed ki, célja különböző kampányokkal elősegíteni, hogy az üzleti életben csökkenjen az illegális szoftverhasználat, illetve nőjön a legális, szabályszerűen és tudatosan kialakított szoftvergazdálkodás keretében működő felhasználás. A főtitkár asszony a Szoftverbevallás elnevezésű, november 1-jétől november 30-áig tartó országos kampány kapcsán is a segítséget, a meggyőzést és a pozitív hozzáállást hangsúlyozza.***

– A kampány keretében a kis- és közepes vállalkozások segítséget, valamint eszközöket kapnak szoftvergazdálkodási gyakorlatuk kialakításához. A kampány és egyben a szervezet célja, hogy tudatosítsa az üzleti szoftverek üzleti célú felhasználóiban a szoftverek jogtisztaságának fontosságát. Ezt szolgálja az online, illetve postai úton beküldhető szoftverbevallás, amely jó alkalom az üzleti szféra szereplői számára, hogy megteremtsék programjaik hatékony nyilvántartási rendszerét.

– Hogyan fest ez a gyakorlatban? Mennyire segítség a segítség, van-e valamilyen fenyegető jellegük a megkereséseknek?

– A BSA Magyarország országszerte több tízezer vállalkozás és regisztrált könyvelő számára küld névre szóló levelet, amelyben tájékoztatja őket a Szoftverbevallás kampány indulásáról és feltételeiről. Ha felkelti az érdeklődésüket, és igénylik a segítséget, akkor megkezdődik a munka, ha nem, akkor sem történik semmi, csak azokkal foglalkozunk, akik visszajeleznek, semmilyen negatív lista nem készül.

– Mi a bevallás menete?

– A BSA által meghatározott szoftvernyilvántartás négy lépésben alakítható ki. Az első a szoftverekkel kapcsolatos szabályzat és eljárásrend kialakítása, a második a szoftverek nyilvántartásba vétele (a www.bsa.hu/szoftverbevallas oldalon vagy a levelünkhöz csatolt kérdőíven, legkésőbb 2003. november 30-áig). A harmadik a cégnél telepített és a működéshez szükséges szoftverek összevetése, amit – ha szükséges – követ a negyedik lépés, a vállalkozás szoftverillegalitásának felszámolása érdekében szükséges intézkedések számbavétele és a kialakult helyzet rendezése.

– Sokszor a cég vezetése nem is tudja pontosan, hogy milyen programok vannak az egyes gépein, azokat jogszerűen telepítették-e, és mivel lehet a legális szoftverhasználatot igazolni...

– A szoftverek jogszerűségének ellenőrzésével és a nyilvántartással összefüggő feladatokhoz a BSA további segítséget is nyújt a vállalkozásoknak. Weboldalunkról ingyenesen letölthető egy szoftverellenőrző program, vagy például kérésre megadjuk szoftvergazdálkodási tanácsadást végző cégek elérhetőségét. A szakszerű nyilvántartáshoz a BSA szoftvernyilvántartó kiadványt, egy minden fontos momentumra kiterjedő dossziét jelentetett meg. Ez könyvesboltokban és szoftverkereskedőknél egyaránt beszerezhető.

A kampány és egyben a szervezet célja, hogy tudatosítsa az üzleti szoftverek üzleti célú felhasználóiban a szoftverek jogtisztaságának fontosságát.

– S ha sikerült a rendrakás, és elkészült a bevallás?

– A szoftverbevallást beküldő gazdasági társaságok részére a BSA Magyarország elküldi a szoftvertanúsítványt, amely igazolja, hogy az adott szervezet elvégezte a 2003. évi szoftverbevallással kapcsolatos teendőit. Persze a falra is kifüggeszthető igazolás mellett az az igazi érték, hogy a bevallás elkészítésével a szoftvergazdálkodás ugyanolyan rendszeres és tudatos tevékenységgé válik a cégnél, mint más vállalati eszközök nyilvántartása és ellenőrzése. Tavaly hazánkban az üzleti szoftverek 45 százaléka volt illegális. Reméljük, ez a kampány is hozzájárul, hogy Magyarország rövid időn belül elérje az Európai Unió jelenlegi 38 százalékos szoftverillegalitási mutatóját.

Elektronikus HR

Az egyének és gazdálkodó szervezetek életét átszövi a digitalizált információk kezelése. Az elektronikusan tárolt információ elérésének és továbbításának eszköze a számítógépes hálózat, amely lehet csak egy szűk csoport kiszolgálására alkalmas (intranet), de átszőheti az egész világot (internet). Felhasználónak és fejlesztőnek egyaránt kihívást jelent ezeknek az eszközöknek a használata. Esettanulmányunkban arról olvashatnak, hogy a digitalizálásban élenjáró General Electric Company (GE) hogyan használja fel az új lehetőségeket a HR-munkában.

ANGYAL GÁBOR KERESKEDELMI IGAZGATÓ, NEXON KFT.

Napjaink kommunikációs lehetőségeinek dinamikus változását eredményezi az informatika elképesztő fejlődése. A globális vállalatok számára ezen eszközök megléte létfontosságú, de vajon a kisebb cégek meddig várhatnak bevezetésükkel? A várakozás az idő múlásával könnyen behozhatatlan hátrányt jelenthet a piacon, és a vállalat a „digitális analfabéták" táborába kerülhet, komolyan kockáztatva jövőbeni működését és létét. Az első lépéseket a cégvezetőnek kell megtennie a digitális szakadék áthidalására, úgy, hogy a döntést minél előbb meghozza a bevezetés megkezdéséről, mert a szervezet egy csapásra nem tudja kiaknázni az új lehetőségeket, és az új technológia alkalmazása nem válik magától a szervezeti kultúra részévé.

A GE megjelenése Magyarországon 1989-ben a Tungsram privatizációjával kezdődött, majd ezt követően újabb hat globális üzletága is megkezdte működését hazánkban. A nemzetközi technológiai transzfer keretében természetesen lehetőség nyílt a világ számos pólusáról összegyűjtött HR-fejlesztési tapasztalatok átvételére is. Ezek hasznosítása sok esetben kész rendszerek átvételét jelentette, de a nemzetközi szoftvermegoldások ismerete jó alapot jelentett a helyi kezdeményezések megvalósítására is. Ma a HR területén nagyon sok alkalmazás van jelen a globális szervezetben, amelyekkel szemben elsődleges követelmény, hogy egységes alaprendszerre építkezzenek.

A GE Consumer Products (korábban Tungsram, majd GE Lighting) központi HR-adatbázisában közel 100%-os pontossággal megtalálhatók a munkavállalók adatai. A rendszer ráadásul elektronikus összeköttetésben áll a kihelyezett bérszámfejtési feladatokat végző szolgáltató adatbázisával. Az ilyen magas fokú megbízhatóság megengedi, hogy a cég erre építse fel HR-stratégiai tervezőrendszerét, a teljesítményértékelést, a tréningadatbázist és minden más funkciót, ami ebből az adatbázisból táplálkozik. A GE-nél ezért mind a funkcionális területek, mind az alkalmazottak részéről szinte elvárásként jelentkezik, hogy rendelkezzenek a megfelelő csatlakozási felületekkel a rendszerhez.

Elektronikus adatbázisok a HR területén

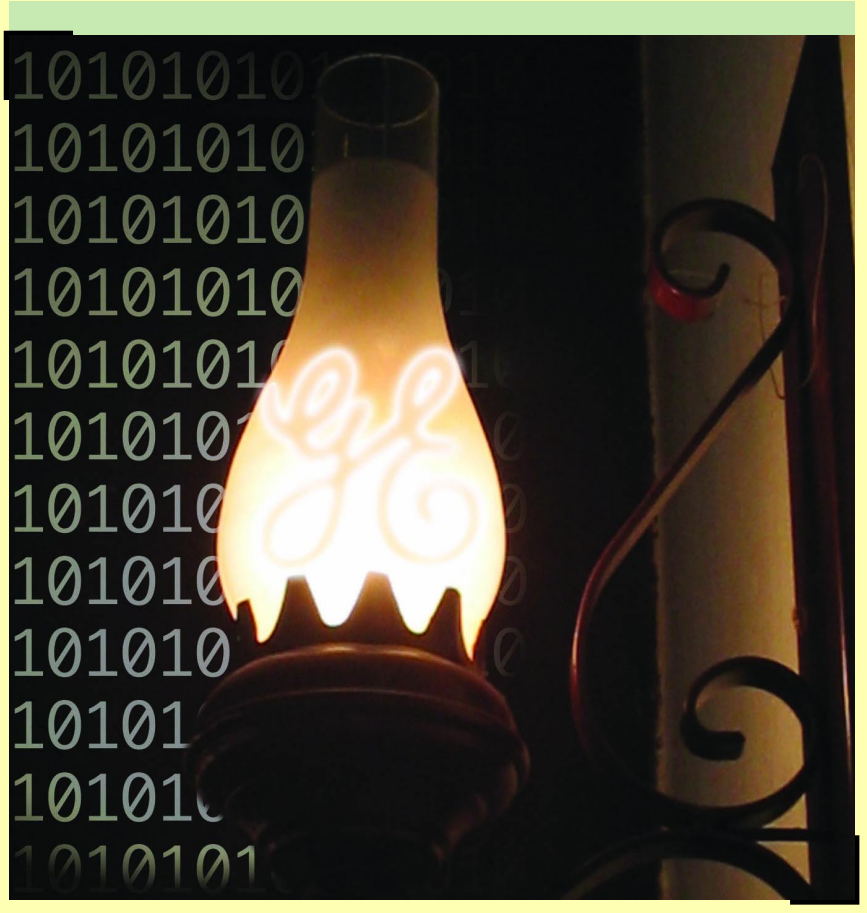
Elektronikus adatbázisok létrehozása a HR területén nagyon fontos elhatározás a menedzsment részéről. A vállalat vezetésének meg kell hoznia a döntést, és támogatnia kell a kivitelezést. Nincsenek kitaposott utak, amelyeket követni lehetne, még akkor sem, ha már nem az első ilyen projektre kerül sor. Ezeknek a rendszereknek a felhasználói a munkavállalók, és csak akkor bízhatunk a sikerben, ha az igényeknek megfelelő alkalmazásokat dolgozunk ki. A rendszerek használatával meg kell könnyíteni az információhoz való jutást. Az első HR-rendszerbe a munkavállalók adatait teljes körűen és pontosan kell betölteni. Ez biztosít megfelelő kiindulási alapot, hogy később az intranetet/internetet kihasználó alkalmazásokat lehessen bevezetni.

A kezdeti felhasználók köre általában a szellemi munkakörökből kerül ki, akik jellemzően számítógépen végzik munkájukat, és az ilyen típusú alkalmazásokat csak a belső infrastruktúra megteremtését követően lehet a fizikai állománynál is széles körben elterjeszteni. A fizikai állománynak alapvető számítógépes ismereteket kell szereznie, hogy otthonosan mozogjon a rendszerek használatában. A GE esetében elsősorban a HR felelőssége a rendszer adatainak karbantartása, ezért túlnyomórészt az ott dolgozók az alkalmazások felhasználói. A cég célja azonban az, hogy kialakítsa a munkavállalók érdekeltségét a rendszer használatában, és így is biztosítsa a pontos adatokkal történő feltöltést. Ehhez a dolgozók számára érdekes és érthető információkat kell jól megtervezett és könnyen kezelhető adatelérésen keresztül biztosítani, és a megfelelő motiválással érhető el a siker.

Talán nem kézenfekvő, de általános tapasztalat, hogy a mindennapok során a HR gyakorlatilag e rendszereken keresztül kommunikál a vezetőséggel, a munkavállalókkal és a pályázókkal. A GE-nél egy új projekt a munkaidő-nyilvántartási feladatok automatikus kezelését tűzte ki célul. A rendszer tesztelése az üzletág egy angliai és egy magyar gyárában folyt. A munkában töltött időt a dolgozókhoz rendelt munkarendek segítségével értékeli ki a program – a munkakezdés és -befejezés időpontjai alapján –, s a megfelelő ellenőrzést és jóváhagyást követően a bérszámfejtés, valamint a munkaerő-tervezés adatigényét tudja majd kiszolgálni.

Mindez természetesen a napi munkában is segíti a vezetőket, hiszen jól megtervezett, gyorsan áttekinthető képer-

nyőkön azonnal információhoz juthatnak munkatársaikról, s a szabadságtervezéshez és -jóváhagyáshoz is komoly segítséget fog nyújtani. Az intranetes/internetes technológia segítségével a dolgozóknak lehetőségük nyílik, hogy saját jelenléti íveiket megnézzék, ellenőrizzék. Az adatok javítását kezdetben a korábban említett adminisztrációs munkakör segítségével oldják meg, de elképzelhető, hogy bizonyos állománycsoportok (pl. akik számítógépen dolgoznak) a hibás kártyaműveletekből fakadó jelenléti adataikat (munkaidőkezdés és -befejezés) javíthassák.



Reálfolyamatok

A rendszer bevezetése természetesen a szabályozásból fakadó reálfolyamatokat nem változtatja meg. A munkahelyi vezetőknek továbbra is ellenőrizniük kell a munkavégzés idejének nyilvántartását, és jóvá kell hagyniuk a ledolgozott munkaidőt, csak a nyilvántartás technikája lesz más. A rendszer pontos és naprakész vezetése mellett egynapos csúszással valós adatok nyerhetők a munkaidő felhasználásáról elektronikus formában. Ez óriási előnyöket nyújthat a papír alapon, kézzel vezetett, bár tartalmilag megegyező nyilvántartással szemben, nem is beszélve a többi rendszernek történő elektronikus adatszolgáltatásról, ami temérdek adatrögzítési munkától és az ebből fakadó hibás beviteltől szabadíthatja meg a cég szolgáltatóit és saját kollégáit.

A hasonló projektek elején – mint minden új, digitalizált rendszer bevezetésekor – ellenállás tapasztalható, hiszen valami ismeretlenről van szó, és az átmenetileg megnövekedett adminisztrációs teher mellett üzemeltetési és fejlesztési problémák is adódhatnak. Alapvetően azonban az intranetes alkalmazások megismerésével mind a vezetők, mind a dolgozók sokkal interaktívabb információcserére képesek. Esetünkben a felhasználók hamar felismerték, hogy milyen fantasztikus előnyöket rejt, amikor a szervezetben elfoglalt helyüktől függetlenül mozoghatnak a GE strukturált tudás- és információs terében. Ha ma a teljesítményértékelési, karriertervezési, webes megbeszélési és tréningadatbázisok nem lennének elérhetők bárhonnan és bármikor, akkor a HR-t elmaradott területnek tekintenék a GE-n belül.

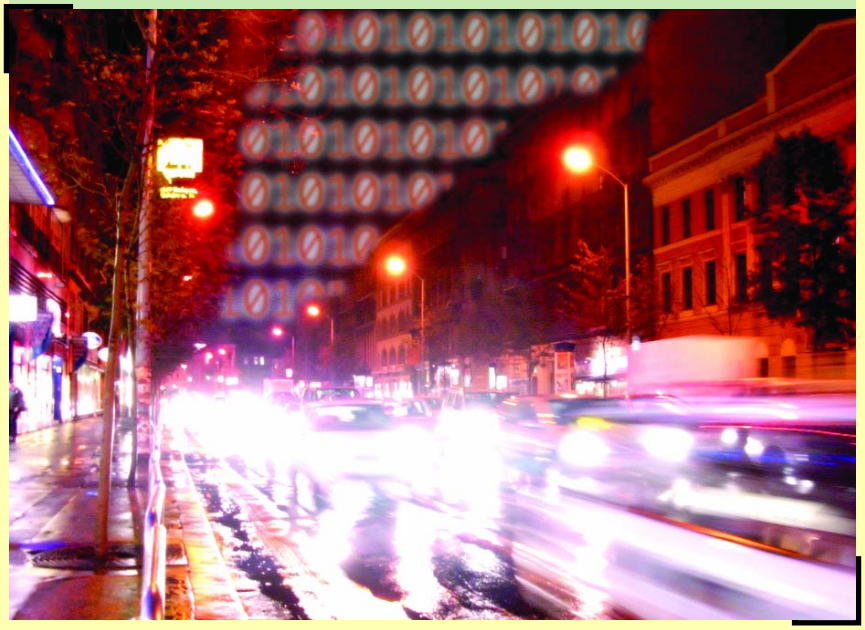
Felhasználók és fejlesztők

A GE-nél ezeket a rendszereket ma a szellemi dolgozók és a fizikai állomány kulcsmunkaköröket betöltő tagjai használják. A tapasztalat azt mutatja, hogy a gyári fizikai állomány esetében egyszerűbb a teljes munkaidejű adminisztrátorok alkalmazása adatgyűjtésre, mint 150-200 olyan dolgozót megtanítani a rendszerek használatára, aki most ismerkedik a számítógéppel. A másik oldalon a vezetői szintű munkatársaknak a 360 fokos teljesítményértékelésben való részvételi lehetőség fontos visszacsatolást jelent, és a rendszer puszta létezése is jelentősen befolyásolja elkötelezettségüket a cég iránt.

A cég a HR-alkalmazások jelentős részét saját erőből fejleszti. Erre a GE mérete és nemzetközi jelenléte ad okot. Kisebb vállalatok már hazánkban is szétnézhetnek, mivel léteznek olyan fejlesztőcégek, amelyek webes HR-rendszerek fejlesztésére szakosodtak, és azok használatát megbízható módon tudják támogatni. Külső fejlesztők vagy szolgáltatók segítségével bármilyen cégméretnél elérhetők hasonló alkalmazások. Ehhez megfelelő fejlesztési hátérrel, tudással és elkötelezettséggel bárki hozzákezdhet, ha a szolgáltatásával magas szinten tudja megválaszolni az egyedi igényeket is. A fent említett teljesítményértékelés (egyéni és 360 fokos formában), a kafetéria, a munkaidő-nyilvántartás, a munkatársajánlás és a pályázói adatbázismenedzsment területei még sok helyen automatizálásra várnak. Első lépésben érdemes létrehozni azokat az adatbázisokat, ahol elektronikusan tárolhatók a szükséges dokumentációk, és a következőkben ezekre felépíteni a webes kiszolgáló rendszereket.

Lehetőségek széles köre

A munkatárs-ajánlási rendszerben a GE-nél nyilvántartják, hogy ki ajánlott olyan alkalmazottat, aki a próbaidő letelte után is a cégnél maradt. Ilyen esetekben a vállalat jutalmat fizet dolgozóinak, akik a nevükkel vállalnak garanciát a „kiközvetített" személyért, azaz nem közömbös számukra, hogy milyen visszajelzést kapnak a jelöltről. Ez az egyik legjobb előszűrő. A módszer nemcsak költséghatékonyabb a személyzeti tanácsadócégek alkalmazásánál, de legtöbbször kevesebb kockázattal is jár, mint egy külső partner ajánlása. Ez a toborzási forma jól működik a belső állás-pályázati rendszer mellett.



A GE globális használatra megvásárolt egy önéletrajzadatbázis-kezelő rendszert is. Tegyük fel, hogy új keresés alkalmával bevisszük a pozíciót a belső állás-pályázati rendszerbe, és minden lehetséges forrásból próbáljuk betölteni az üres álláshelyet. Ilyenkor az üresedést perceken belül láthatják a világháló számos pontján, a GE-n belül és kívül egyaránt, mert a HR-es menedzseli a megjelenés formáját. Amikor valaki jelentkezik az álláshelyre, akár a nyomtatott sajtóban közzétett referenciaszám megjelölésével, akár online, akkor önéletrajza egy globális, központi elektronikus adatbázisba kerül. Az elektronikus iktatás során a digitalizáció azt jelenti, hogy a papír alapon érkezett pályázatokat az üzemeltetésért felelős beszkenneli, majd egy szövegfelismerő programmal szerkeszthetővé teszi a dokumentumot. Ezután már bárki ugyanúgy rákereshet a különböző kulcsszavak kombinációira, mint ahogy azt megtehetné az e-mailben érkezett anyagokkal.

A pályázói adatbázis másik szolgáltatása, hogy személyre szabható. Bármelyik keresési projekt gazdája kialakíthatja személyes mappáit a saját gépén, ahová a szűrések eredményeit elkülönítheti. A mappák strukturált kialakítása nagyfokú szabadságot biztosít mindenki számára, hiszen jól láthatóan elkülöníthetők a különböző forrásokból érkezett anyagok, és áttekinthetően megjeleníthetők a korábban hasonló pozíciókra pályázott jelöltek anyagai is. Természetesen a rendszer rendelkezik automatikus funkciókkal, amelyek segítségével például frissíti a korábban beérkezett pályázati anyagokat. A mappákkal végzett műveletek pedig olyan egyszerűvé teszik a jelöltek megtalálását, mintha a Windows Intézőjében végeznénk megszokott műveleteinket.

A már belépett dolgozók asztalukhoz leülve bármikor megtekinthetik a kezük ügyébe kerülő dokumentációk teljes magyarázatát a weben, de bármikor letölthetik a vezérigazgató üzleti értékelő beszédét is digitális videofilm formájában. Ha valaki sajátjának tekinti a céget, és érdeklődik az eredményei iránt, azokat is megtalálja üzletági és más hasznos ismérvek szerinti bontásban az intraneten. A web fontos eszköz például a chateléshez, de helyet ad más formában is fórumok lebonyolítására. A GE vezetői hetente videonyilatkozatokat tesznek közé a hálózaton, amelyek az irányelvek aktualitásait taglalják. Évente megrendezik például a Global All Employee elnevezésű találkozókat, amelyek élő műholdas kapcsolaton keresztül történnek, és a dolgozók kérdéseket tehetnek fel a csúcsvezetőknek.

Hogyan tovább?

Ma már a megfelelő technológiával elkészített rendszerek használhatók internetelérésen keresztül, és nem feltétlenül kell a gazdálkodó szervezeteknek saját telepítésű rendszerekben gondolkodniuk. Az ASP formában szolgáltatott alkalmazások használatának számos előnye van, ugyanakkor azt az igényt is biztosítaniuk kell, hogy a cég sajátosságaihoz igazíthatók legyenek. Egy ilyen szolgáltatást nyújtó cégnek megfelelő szakmai és technológiai tudással rendelkező fejlesztői háttérrel kell rendelkeznie, csak akkor számíthat arra, hogy képes lesz a piaci igényeket kielégíteni. Természetesen a nagyszámú felhasználó kiszolgálása során olyan speciális tudás és tapasztalat birtokába kerülhet, amelyet az új bevezetések során eredményesen fel tud használni, így azok gyorsabbak és hatékonyabbak lehetnek. Ennek eredményeként az alkalmazások egyre kisebb változtatásokkal használatba vehetők lesznek, és az új felhasználóknak nem kell mindent újra kitalálniuk. Így a kollektív bölcsesség a szoftverben ötvöződhet, és a kommunikáció új formájának széles körben történő terjedését eredményezheti. Ez a forma jelentősen hozzájárulhat, hogy a HR-terület digitalizációja felgyorsuljon, és széles körben – cégmérettől függetlenül – elérhető legyen. }

Elektronikus dokumentum-kezelés az Általános Értékforgalmi Banknál

Egy bank hatékony működéséhez szükséges, hogy az ügyintézési folyamathoz kapcsolódó információk, dokumentumok könnyedén kezelhetők és jól hozzáférhetők legyenek. Ezt előtérbe helyezve az Általános Értékforgalmi Bank Rt. vezetői 1997-ben elektronikus dokumentumkezelő rendszer bevezetése mellett döntöttek. A termékkiválasztást követően a Hypermedia Systems Kft. (HMS) által fejlesztett ArchiWare dokumentumkezelő rendszert vásárolták meg. A rendszer működéséről Kovács Zsuzsa, *az ÁÉB rendszertervezője számolt be lapunknak.*

„Az ArchiWare bevezetését megelőzően a beérkező iratokat iktatókönyvben iktattuk, majd az ügyintézésben részt vevő főosztályoknál a dokumentumok ismételten nyilvántartásra kerültek. A bevezetési projekt keretei között a termék fejlesztőivel közösen az ÁÉB ügymenetéhez igazodó, egyedi iktatási űrlapot terveztünk, amely a rendszer indulásakor kiváltotta a manuális iktatókönyvet" – kezdte beszámolóját Kovács Zsuzsa. Az ArchiWare bevezetéséhez kapcsolódóan a banknál új iratkezelési szabályzat is hatályba lépett, amelyben az új dokumentumkezelő rendszer használatát a bank vezetősége kötelezővé tette a munkatársak számára. A dolgozók a bevezetési időszak alatt megszokták az új munkamenetet, és megkedvelték a termék felhasználóbarát kezelési módját, ami a cél elérése szempontjából fontos mérföldkő volt. Az elektronikus dokumentumkezelés előnye és hatékonysága ugyanis csak akkor érezhető, ha a szükséges információk megfelelő időben a rendszerbe kerülnek.

„A folyamat lényege, hogy minden, ügyet indító iratot iktatunk a rendszerben, az ügyintézés során keletkező dokumentumokat pedig az eredeti irathoz csatoljuk. Az elektronikus iktatás során az ügyindító irat egy főszámot kap, a kapcsolódó dokumentumok pedig egy alszámot, hogy az ügymenethez tartozó összes dokumentáció nyomon követhető legyen."

ArchiWare

A Grepton Informatikai Rt. 2002-ben megvásárolta a Hypermedia Systems Kft. által fejlesztett és forgalmazott ArchiWare dokumentumkezelő rendszerhez fűződő jogokat. A megállapodás alapján az ArchiWare forráskódja, valamint az annak továbbfejlesztésére, a szoftver forgalmazására és támogatására vonatkozó jogok a Grepton Rt. kizárólagos tulajdonába kerültek.

Átlátható folyamatok

„A nyilvántartásba vétel a leíró adatokat tartalmazó űrlap kitöltésével indul, amelyben kijelöljük az ügyintézésért felelős szervezeti egységet vagy előadót. Az iktató munkatársak naponta egyszer-kétszer a rendszerből átadó-átvevő nyomtatási listát készítenek, amelynek alapján történik a bankon belül az iratok fizikai mozgatása. A felelősök részére az ArchiWare-en keresztül is elküldik az elektronikus dokumentumokat, akik az Átvétel gomb lenyomásával veszik át azokat, amelyek ténylegesen megérkeztek hozzájuk.

Az ügyhöz rendelt felelős előadó az ArchiWare segítségével meghatározza a további felelősöket és határidőket, valamint azokat a konkrét feladatokat, amelyeket más ügyintézőknek kell elvégezniük, és folyamatosan nyomon

követi az ügy aktuális állapotát.
A konkrét feladatokért felelős munkatársaknak az ArchiWare-en keresztül küldi meg a főszámos dokumentumot, akik az általuk elkészített alszámos válaszdokumentumokat ismételten a rendszer segítségével küldik vissza az ügyet összefogó felelősnek.

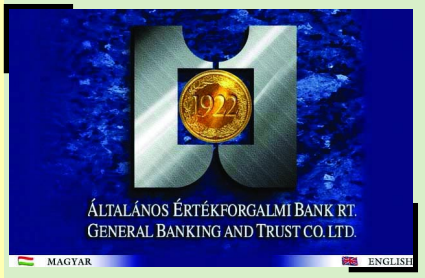
Ha meg kell keresni egy konkrét ügymenethez tartozó teljes dokumentációt, akkor a keresést indító munkatársnak olyan feltételt kell meghatároznia, amelynek eredményeként a rendszer megjeleníti a szükséges fődokumentumot. A főszámos dokumentumhoz kapcsolódó összes alszámos belső dokumentum megjeleníthető, megtekinthető. Természetesen a keresés eredményeként megtalált ügyek és iratok megtekinthetősége jogosultsági szintekhez kötött."

Az ArchiWare-t a bank központi irodaházában (igazgatóságok, főosztályok), valamint 15 fiókjában (Budapest, Miskolc, Nagykanizsa, Szolnok, Zalaegerszeg) vezették be. Évente közel 28 ezer dokumentum kerül főszámos iktatásra, amelyhez az ügyintézési folyamat során átlagosan 3 alszámos dokumentum kapcsolódik (ez 84 ezer iktatási tételt jelent).

Az ÁÉB-nél a bevezetés óta az ArchiWare dokumentumkezelő rendszer folyamatosan, leállás és működésbeli problémák nélkül üzemel.

A munka eredménye

Tény, hogy a dokumentumok nyilvántartásba vételekor a bank iratkezelési szabályzata alapján elkészített iktatóűrlap kitöltése nagy precizitást és időráfordítást kíván meg az iktatóktól, de ez mind a munkafolyamat irányításánál, mind az ügyhöz rendelt dokumentumok visszakeresésénél megtérül, és összességében előnyként értékelhető.



„Az elmúlt években a bank munkatársai megszokták és megkedvelték az ArchiWare-t. A rendszer bevezetése óta a banki ügymenet jól nyomon követhető, és a dokumentumok egyszerűen, átláthatóan, biztonságosan kerülnek nyilvántartásra" – hangsúlyozta Kovács Zsuzsa.

(Megjegyzés: az ÁÉB az ArchiWare-t általános irodai ügyintézésre használja, a banküzemi ügyintézés nem ezen a rendszeren keresztül történik.)

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?
› hirdetési felületet
› a felülethez tartalmat
› a tartalomhoz megjelenítést
› a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?
› hirdetés-kiszolgálást
› professzionális tartalmat
› tartalommenedzsmentet
› online marketinget

www.adverticum.com
info@adverticum.com